



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**GESTIÓN DEL ALMACÉN DE DONACIONES PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN DE PEDIDOS EN CÁRITAS DEL PERÚ, CALLAO 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

RONCALLA AGUILAR, EDUARD VÍCTOR

ASESOR:

Mg. Céspedes Blanco, Carlos Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de Abastecimiento

LIMA – PERÚ

Año 2017

PÀGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido
llegar hasta este punto, y a mis
padres por su inmenso amor,
y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su constante apoyo a lo largo de mi carrera profesional; y sobre todo por haber creído en mí, y a los docentes de la escuela de ingeniería industrial por su valiosa enseñanza, permanente orientación y conocimientos
Compartidos en mi vida universitaria.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Eduard Victor Roncalla Aguilar con DNI 46333157, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de ingeniería industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 junio del 2017.

Eduard Victor Roncalla Aguilar

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presente antes ustedes la Tesis titulada “Gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional Ingeniero Industrial.

El autor

ÍNDICE

Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Resumen	12
Abstract	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	34
1.4.1. Problema general	34
1.4.2. Problemas específicos	34
1.5. Justificación del estudio	35
1.6. Hipótesis	35
1.6.1. Hipótesis general	35
1.6.2. Hipótesis Específicas	35
1.7. Objetivos	36
1.7.1. Objetivo general	36
1.7.2. Objetivos específicos	36
II. MÉTODO	37
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Población y muestra	39
2.3.1. Población	39
2.3.2. Muestra	39
2.3.3. Criterios de selección	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39

2.4.1. Técnica	39
2.4.2. Instrumentos	40
2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento	40
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Análisis descriptivo	54
3.2. Análisis inferencial	54
3.2.1. Análisis de la hipótesis general	54
3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica	56
3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica	57
3.3. Análisis costo – beneficio	60
IV. DISCUSION	62
V. CONCLUSIÒN	63
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de ejecución	73
Anexo 02: Matriz de consistencia	74
Anexo 03: Fotos del almacén antes de la mejora.	75
Anexo 04: Fotos del almacén después de la mejora	76
Anexo 05: Espacio utilizado en almacén Caritas en octubre 2016	77
Anexo 06: Espacio utilizado en almacén Caritas noviembre 2016	78
Anexo 07: Espacio utilizado en almacén Caritas en diciembre 2016	79
Anexo 08: Espacio utilizado en almacén Caritas en marzo 2017	80
Anexo 09: Espacio utilizado en almacén Caritas en abril 2017	81
Anexo 10: Espacio utilizado en almacén Caritas en mayo 2017	82
Anexo 11: Encuesta	83
Anexo 12: Registro de atención de pedidos por día de octubre a diciembre 2016	84
Anexo 13: Registro de atención de pedidos por día de enero a mayo 2017	85
Anexo 14: Registro de tiempos: Atención de pedidos de oct. A dic. 16	86
Anexo 15: Registro de tiempos: Atención de pedidos de enero a mayo 17	87
Anexo 16: Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de oct. 2016	88
Anexo 17: Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de nov. 2016	89
Anexo 18: Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de dic. 2016	90
Anexo 19: Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de marzo 2017	91
Anexo 20: Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de abril 2017	92
Anexo 21: Toma de tiempos: Solicitudes diarias del mes de mayo 2017	93
Anexo 22: Instrumento de medición capacidad de almacenamiento	94

Anexo 23: Instrumento de medición eficacia y lead time de despacho	95
Anexo 24: Registro sanitario N° 01	96
Anexo 25: Registro sanitario N° 02	97
Anexo 26: Registro sanitario N° 03	98
Anexo 27: Registro sanitario N° 04	99
Anexo 28: Registro sanitario N° 05	100
Anexo 29: Registro sanitario N° 06	101
Anexo 30: Registro sanitario N° 07	102
Anexo 31: Registro sanitario N° 08	103
Anexo 32: Registro sanitario N° 09	104
Anexo 33: Lista de datos para análisis SPSS de la eficacia de despacho	105
Anexo 34: Lista de datos para análisis SPSS del lead time de despacho	106
Anexo 35: Validación de juicio de expertos 01	107
Anexo 36: Validación de juicio de expertos 02	108
Anexo 37: Validación de juicio de expertos 03	109
Anexo 38: Porcentaje de similitud Turnitin	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Diagrama de Ishikawa	17
Figura 02: Diseño del almacén de Cáritas del Perú	40
Figura 03: Área utilizada por parihuela en metros cuadrados	41
Figura 04: Layout actual del almacén de Cáritas del Perú	43
Figura 05: Layout mejorado del almacén de Cáritas del Perú	44
Figura 06: Región de aceptación o rechazo de hipótesis	49
Figura 07: Mejora de la atención de los pedidos por mes	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Tipo de clasificación	28
Tabla 02: Operacionalización de variables	37
Tabla 03: Tabla de distribución de donaciones por fecha de vencimiento.	41
Tabla 04: Cuadro de distribución de donaciones.	42
Tabla 05: Capacidad de almacenamiento	45
Tabla 06: Rotación de inventarios de oct. A dic. Del 2016	46
Tabla 07: Rotación de inventarios de mar. A may. Del 2017	47
Tabla 08: Eficacia de despacho	49
Tabla 09: Lead time de despacho	49
Tabla 10: Cuadro de regla para la prueba de distribución	50
Tabla 11: Prueba de normalidad de atención de pedidos con Shapiro Wilk	52
Tabla 12: Comparación de medias de atención de pedidos antes y después con Wilconson	53
Tabla 13: Prueba de normalidad de la eficacia de los despachos con Shapiro Wilk	54
Tabla 14: Comparación de medias de la eficacia de despachos antes y después con Wilconson	55
Tabla 15: Prueba de normalidad: Lead time de despacho con Shapiro Wilk	56
Tabla 16: Comparación de medias del lead time de despacho antes y después con Wilconson	57
Tabla 17: Costo – beneficio: Recursos humanos y atención de pedidos octubre 2016	58
Tabla 18: Costo – beneficio: Recursos humanos y atención de pedidos mayo 2017	59

RESUMEN

En la investigación titulada: “Gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos, Callao 2017” el objetivo general fue determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

El tipo de investigación es aplicada, diseño cuasi experimental, enfoque cuantitativo. La población de estudio fueron las solicitudes de pedido generados diariamente 21 datos por mes, la muestra como es menor que 30 es igual que la población. Los datos fueron procesados a través de un sistema estadístico SPSS, en el cual el comportamiento de los datos fue no paramétrico y se realizó el análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk, luego se contrastó las hipótesis general y específicas con la comparación de medias de Wilcoxon.

Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran claramente que la variable independiente “gestión del almacén” influye positivamente sobre la variable dependiente “atención de pedidos” concluyendo que la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos.

Palabras claves: Pedidos, solicitudes, almacén, gestión, layout.

ABSTRACT

In the research titled “Managing the Donation Store to Improve Order Care, Callao 2017” the overall objective was to determine the extent to which the management of the donation store will improve order fulfillment in Cáritas of Peru.

The type of research is applied, quasi experimental design, quantitative approach. The study populations were order requests generated daily 21 data per month, the sample as it is less than 30 is the same as the population. The data were processed were processed through a statistical system SPSS, in which the behavior of the data was non-parametric and normality analysis was performed using the Shapiro Wilk statistician, then contrasted the general and specific hypotheses with the comparison Of stockings of Wilconson.

The results obtained from the hypothesis test clearly demonstrate that the independent variable “warehouse management” positively influences the dependent variable “attention to orders”, concluding that the management of the donation store improves the attention of orders.

Keywords: Orders, requests, warehouse, management, layout.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha conseguido entender que con una efectiva y avanzada administración del almacén se pueden alcanzar economías potenciales. En general las personas no conocen la realidad que involucra administrar un almacén; la importancia que tiene en todas las instituciones a nivel mundial y como parte fundamental de una buena atención al cliente.

La institución CÁRITAS DEL PERÚ es una entidad sin fines de lucro que inicia sus actividades el 4 de octubre de 1955. La institución se enmarca dentro de la labor Socio-Pastoral de la Iglesia Católica y depende directamente de la Conferencia Episcopal Peruana. Es una institución dedicada a promover el desarrollo de los pueblos y comunidades más apartadas del país, dando prioridad a los sectores más pobres de la población y carentes de infraestructura básica: salud, educación, sistemas de agua potable, saneamiento y vías de comunicación. Nuestra acción se orienta hacia la elaboración de proyectos de promoción social y brindamos apoyo logístico, auxilio y asistencia técnica en las emergencias producidas por los desastres naturales que con frecuencia ocurren en el Perú. El siguiente proyecto de investigación estudia la gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos. Debido a la fuerte cantidad de donaciones (prendas de vestir, alimentos, artículos de aseo, materiales de construcción, etc.) que entra diariamente genera un almacenamiento incorrecto, ocasionando demoras en la atención de pedidos. Por ello, se requiere evaluar la situación actual para posteriormente realizar la planeación para la gestión del almacén de donaciones, ya que cumple un papel importante en la misión de la institución.

El objetivo principal es Determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

El contenido de esta investigación se divide en 4 capítulos, los mismos que se describen a continuación:

El capítulo I. introducción de la investigación, estableciendo la realidad problemática y los antecedentes del estudio, formulación del problema,

justificación del estudio, hipótesis y objetivos, se presenta el marco teórico y se describe el marco conceptual.

El capítulo II. Método, donde se especifican las variables y la Operacionalización de las variables, población, muestra, técnicas, instrumentos, métodos y los aspectos éticos.

El capítulo III. Recursos administrativos, en donde se detallan los recursos y el presupuesto, financiamiento y el cronograma de ejecución. El capítulo IV. Se realiza las referencias y los anexos.

1.1. Realidad Problemática

CÁRITAS DEL PERÚ, del rubro acción social, es una institución que se dedica a la ayuda de los pueblos más pobres, alejados y vulnerables del país por medio de proyectos de desarrollo social y comercial, y también por medio de la entrega de donaciones que recibe de empresas y otras entidades que recurren a CÁRITAS como intermediario para la distribución de estas en el interior y exterior de la capital, como por ejemplo: Alimentos no perecibles, medicinas, agua, prendas de vestir, entre otros. Debido a la gran variedad de lotes de donaciones que recibe el almacén diariamente necesitan una condición óptima de almacenamiento. La Institución actualmente necesita una mejora en la gestión del almacenamiento para mejorar la atención de los pedidos que se solicitan semanalmente. Las donaciones son hacinadas debido a la falta de espacio en el almacén dificultando el manejo de la mercadería para los empleados, reduciéndoles los espacios de almacenamiento. En este caso el problema de almacenamiento impide la preparación oportuna y a tiempo de las donaciones ocasionando retrasos en las entregas, por eso es necesaria la organización del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos, en la Institución de CÁRITAS DEL PERÚ en la provincia constitucional del Callao.

- Demora en la preparación de cajas debido a la mala organización del almacén.
- Donaciones hacinadas en distintos lugares dificultando la localización de los mismos.

- Pérdida de tiempo en el recorrido, buscando las donaciones.
- Incorrecta distribución que provoca ineficiencias en el manejo de las donaciones del almacén.
- Dificultad de tránsito para los empleados.

El problema más grande es la demora en la atención de pedidos que provienen del desorden y la mala distribución del almacén, que ha ocasionado a la Institución retrasos en la atención de los pedidos. Proponemos solucionar los problemas con una herramienta que permita aumentar el porcentaje de almacenamiento, que por su número y monto merecen una atención constante. En la gestión del almacén de donaciones, para mejorar la atención de los pedidos en CÁRITAS DEL PERÚ., CALLAO 2016.

Para poder identificar los principales problemas de la organización, se utilizó las herramientas básicas de calidad en el almacén y son los siguientes:

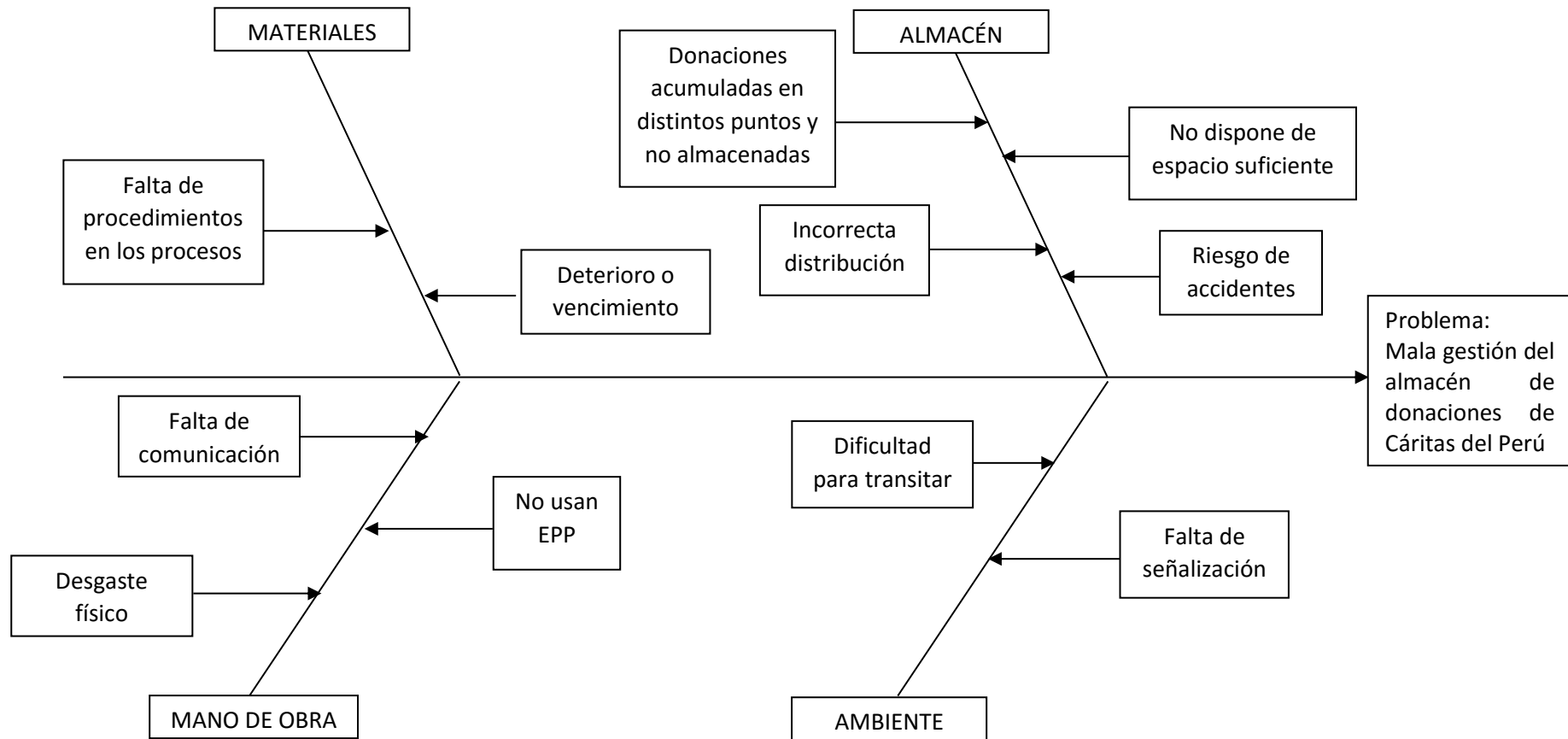
- Diagrama de causa y efecto (Ishikawa)
- Diagrama de Pareto

- **Diagrama de causa y efecto (Ishikawa)**

Es un método y herramienta de la gestión, lo cual el principal objetivo es identificar las causas y por ende reconocer el efecto a nivel del problema identificado.

A continuación elaboramos el diagrama causa efecto después de haber detallado los principales problemas de la organización.

Figura 01: Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes Nacionales

Como parte del estudio se han descrito diversos antecedentes, los cuales son investigaciones que aportan a la gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos en CÁRITAS DEL PERÚ, Callao 2016.

Alva, Reyes y Villanes (2006) presentaron la tesis para optar el grado de Magister en Gestión de Operaciones y Logística: “Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa Agroexportadora”. Desarrollada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), en Trujillo-Perú.

El estudio se fundamenta en el funcionamiento de la logística de recepción en la empresa, para iniciar con los análisis se recolectaron datos e información de los procesos que desarrolla el área logística así sus políticas, procedimientos y estrategias actuales, por medio del mapeo de sus procesos se generó la problemática de los departamentos de compras y almacenes, posteriormente se plantearon muchas alternativas de respuesta que ayudarán al mejoramiento de la gestión.

Para la ejecución de las soluciones se enfrentaron los problemas y soluciones asemejándolas con el impacto en la atención del servicio. Como resultado de este análisis se empezó a desarrollar la administración de proveedores, redistribución de materiales, creación de políticas y procedimientos y reestructuración de funciones.

A través de la clasificación de proveedores se seleccionaron las estrategias de abastecimiento, con la clasificación se identificaron los principales giros de compras, y con la creación de políticas, procedimientos y reestructuración de funciones se logrará un mejor desempeño del área Logística en la empresa.

Gajardo, (2012) en el libro: “El almacén de excelencia y los centros de distribución”. En Lima, Perú.

Un Almacén se considera como el centro motor de la empresa para una óptima operación de la Cadena de Suministro, por ser el punto de partida entre el aprovisionamiento, proceso productivo y la distribución, podría decirse que existe un desarrollo y crecimiento solo de los Centros de Distribución de grandes cadenas o centros comerciales. Por otro lado se puede encontrar Almacenes sin ningún nivel de planificación debido a que no han sido diseñados para el efecto, por lo que carecen de consideraciones y detalles puntuales de alta importancia. Esto nos lleva a altos niveles de ineficiencia y sobre costos inevitables, lo que produce pérdidas en ventas por falta o incremento de los niveles de existencias en bienes o capital de trabajo, sobredimensionado para satisfacer la demanda esperada. Estos acontecimientos entre muchos más, son los que incentivan el desarrollo de una buena organización del almacén.

Los procesos de Almacenamiento se encuentran a la vanguardia de los avances tecnológico, para posicionarse en el centro de la empresa, ya no solo las transnacionales hacen uso de estos modernos avances, las empresas sean productivas, comerciales o de servicio/atención necesitan del uso de estas técnicas, es que las empresas se ven obligadas de contar con profesionales cada día más competentes y con conocimientos de la tecnología de vanguardia, a fin de obtener un mayor nivel cumplimiento, dinamismo y rentabilidad, pretendiendo un costo no muy significativo de los recursos disponibles, como en tiempo, el que debe ser estandarizado, incrementando la economía, lo que debe llevar a la excelencia en la atención como en el producto elaborado que se le entregue al cliente.

Antecedentes Internacionales

Jiménez, (2012) en la tesis: “Mejoras en la gestión de almacén en una empresa del Ramo Ferretero”. En Universidad Simón Bolívar en la ciudad de Sartenejas de Venezuela, para obtener el título de ingeniero de Producción.

La gestión de almacenes intenta conseguir mejoras en los procesos de recepción, almacenamiento, despacho y rotación de cualquier producto dentro del mismo almacén.

El estudio tuvo como objetivo crear propuestas para un sistema de gestión de almacén que ayude a incrementar la atención del cliente y mejorar los procesos de manipulación de materiales dentro de una empresa.

Para llegar a estos objetivos se aplicó la metodología DMAMC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) relacionada al enfoque Seis Sigma, ya que permite brindar soluciones rápidas a problemas sencillos y, a largo plazo, se transforma en una herramienta preventiva que prevé fallos antes que estos sucedan.

Arrieta, (2011) en el artículo: “Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas”. En Medellín, Colombia.

Este estudio muestra los distintos aspectos fundamentales para realizar una excelente administración y control de los centros de distribución que las empresas posean. Por tanto, si estos planeamientos se realizan adecuadamente y de manera eficiente, muchos de los problemas en los almacenes se solucionarían fácilmente. La misión de este proceso es lograr las adecuadas condiciones de un almacén de excelencia.

Una excelente gestión en los centros de distribución dependerá del conocimiento que las gerencias tengan del diseño y tipo de estructura para el almacenamiento que tendrá la empresa; esto es básicamente saber si la empresa posee un centro de distribución, o si posee un almacén.

Complementariamente, el estudio, análisis y desarrollo de las condiciones de almacenamiento de los productos, que ayuden a la ubicación y selección, permiten a las empresas a utilizar mejor sus niveles de atención al cliente. Dicha posición repercute en un cliente más satisfecho; y un cliente satisfecho encamina a que la empresa, desde un servicio de almacén, tenga un destacado

desempeño administrativo y se consigan mejores niveles de calidad en toda la organización.

DIAZ, Carlos y CADENA Julián, (2013) en el artículo: “Decisiones fundamentales para estudiar el proceso de alistamiento de pedidos: Revisión de literatura”. En Bucaramanga, Colombia.

La preparación de pedidos es un proceso cuyo cumplimiento con altos estándares de eficiencia puede ser una ventaja competitiva para las organizaciones. Por su significancia operativa y estratégica, es un proceso que debe ser inspeccionado, pero aumentar su eficiencia no es una tarea fácil. Las políticas de almacenamiento, de colocación de lotes y de ruteo, son las tres decisiones más estudiadas para reducir los tiempos de preparación. Debido a que están bajo el control de las organizaciones, rediseñar estas políticas tiene un elevado grado de flexibilidad respecto a otros factores que recaen en el proceso (por ejemplo, alteración en el Layout del almacén) y no requerimientos altos en inversiones de capital de trabajo.

CASANOVA Rubén y BARRERA Oscar, (2011) en el artículo: “Almacenamiento y control de almacén”. En Madrid, España.

En general, las empresas requieren privarse de productos para poder realizar sus procesos productivos, y la fábrica de mantenimiento de vehículos no son una distinción. La fábrica requiere de suministro continuo de materiales y recambios para empezar sus tareas cotidianas de reparación y de venta al público. Sin embargo, este proceso de abastecimiento continuo no es una tarea insignificante, más bien al contrario, se requiere de una alta capacidad de planificación y de organización para liberarse de situaciones problemáticas y, a su vez, reducir el coste de hacer dichas gestiones.

Un almacén es una unidad de servicio dentro de la organización funcional de la empresa cuya meta es el resguardo, custodia, control y abastecimiento de los materiales indispensables para que la fábrica pueda operar correctamente. El

almacén participa dentro de las etapas de flujo de materiales, tanto en el abastecimiento como en la distribución. Es claro que el concepto de almacén ha ido variando a lo largo de los años, agrandando su importancia y responsabilidad dentro del seno de la empresa. Por eso, considerar al almacén como una simple bodega o depósito donde asegurar materiales es un gran error, pudiendo conducir a una infinidad de problemas, como por ejemplo roturas de stock, pedidos duplicados, incremento de los costes o lentitud en la logística.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Logística

En este capítulo se describe el soporte teórico necesario para desarrollar el presente proyecto de tesis obtenidos de la bibliografía revisada y relacionada al tema de estudio.

Según Gajardo (2012), La logística es el proceso de planificar, implementar y controlar el flujo de almacenamiento de materias primas, productos semielaborados o terminados; y de manejar la información relacionada con ese proceso desde el lugar de origen hasta el lugar de consumo, con el propósito de satisfacer en forma adecuada los requerimientos de los clientes (p.18).

Al principio la logística solo era obtener el producto justo, en el sitio justo, en el tiempo oportuno, al menor costo posible, ahora este conjunto de actividades ha sido rediseñado y hoy en día se engloba en un solo proceso. La tarea principal de la logística es colocar los productos aptos (bienes y servicios) en el sitio adecuado, en el momento preciso y en las condiciones deseadas, aportando lo máximo posible a la rentabilidad de la empresa. La logística tiene como meta la satisfacción de la demanda en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. La logística es “el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución” (RAE. 2001).

Según Escudero (2014), “La logística es una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final” (p.2).

Brenes (2015), La logística es el proceso de gestión de la cadena de suministro que planea, lleva a cabo y controla el flujo directo e inverso y el almacenamiento de bienes y servicios de forma eficaz y eficiente, así como la información relacionada con estos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los clientes. (p.8)

Almacén y almacenamiento

Arrieta (2011), señala que:

Almacén: “El almacén se puede definir como el espacio físico de una empresa en el que se almacenan productos terminados, materias primas o productos en proceso” (p.84).

Veritas (2009), lo define como:

Almacenamiento: “La actividad de depósito que permite mantener cercanos los productos, componentes y materias primas de los mercados y de los centros de producción de transformación, para poder así garantizar su normal funcionamiento” (p.220).

Almacén

Gajardo (2012), considera que el almacén “es aquel lugar donde se guardan los diferentes tipos de mercancía. Un almacén es simplemente el área de depósito temporal para las mercaderías que en ella se guardan, para luego ser distribuidas” (p.35).

Escudero (2014), nos dice que “el almacén se define como el edificio o lugar donde se guardan o depositan mercancías o materiales y donde, en algunas ocasiones, se venden artículos al por mayor. No obstante, el almacén como “depósito de mercancías” ha pasado por varias denominaciones a lo largo de la historia”.

En toda empresa no se vende toda la mercancía que se elabora o adquiere, por lo que es indispensable disponer de un lugar físico donde almacenar los productos antes de que sean distribuidos. Además, en las empresas industriales, las materias primas y componentes que se adquieren para producir no se incorporan instantáneamente al proceso productivo, por lo que requieren también un espacio donde puedan ser almacenados. Por eso, Brenes (2015) lo define como “el espacio debidamente dimensionado que la empresa destina a la ubicación y manipulación eficiente de sus materiales y mercancías” (p.28).

García (2010) el almacén “es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial, con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos” (p.16).

Zonas de un almacén

Recepción: Lugar donde se realizan las actividades del proceso de recepción. Almacenamiento, reserva o stock: zonas destino de los productos almacenados. De adaptación absoluta a las mercancías albergadas, incluye zonas específicas de stock para mercancías especiales, devoluciones, etc.

Preparación de pedidos o picking: Lugar donde son preparadas las mercancías tras pasar por la zona de almacenamiento, para ser empaquetadas para distribución.

Salida, verificación o consolidación: Lugar donde se inicia la expedición y la revisión final de las mercancías.

Los Principios de Almacenamiento

Las decisiones que se toman sobre el almacenamiento de productos se supeditarán a las características del sistema de distribución y de la demanda en general. Los principios que deben conducir tanto en el diseño como en la organización del almacén son los siguientes:

- Aprovechamiento máximo del espacio disponible: El espacio de almacenamiento es costoso empleando los sistemas que reduzcan el espacio ocupado.
- Minimizar las operaciones de manipulación: El tiempo de manipulación considera un costo, a mayor tiempo, mayor será el costo de los daños.
- Facilidad de acceso a la mercancía almacenada y su control: colabora a reducir las operaciones de manipulación, transporte interno, preparación de lotes y pedidos, inventario e información al cliente.
- Flexibilidad en la colocación o ubicación de las mercancías: Conlleva a la mejor utilización del espacio y los recursos técnicos disponibles, deberá proyectarse a las necesidades futuras.
- Costos mínimos en su gestión: Mediante un diseño adaptado a las necesidades y que facilite las operaciones.
- Rapidez de gestión: Mediante equipos informáticos que permitan obtener información actualizada diariamente.
- Optimización: De la productividad de los recursos empleados y del espacio disponible.
- Coeficiente de crecimiento reducido: Para no beneficiar la preferencia a la máxima ocupación de la superficie.

La gestión del almacén

La gestión del almacén se encarga de la administración del mismo y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de la producción.

Su función principal es optimizar los flujos externos (entradas), controlando únicamente los movimientos internos de mercancía que tiene el lugar en el propio almacén. Es decir, el emplazamiento y abastecimiento de la zona de picking o preparación de pedidos. (Gajardo, 2012, p.41)

Por lo tanto, si tenemos en cuenta que el objetivo básico de una organización eficiente del almacén se basa fundamentalmente en dos criterios:

- Maximizar la utilización del espacio disponible en términos de metro cuadrados.
- Y minimizar las operaciones de manipulación.

Arrieta (2011):

Este indicador mide como se debe organizar el almacén, indicando cuantos metros cuadrados se destinan por cada unidad, con el fin de optimizar el espacio en el almacén, generando un valor agregado al almacén, con la fácil ubicación de las diferentes referencias. Para determinar si existe espacio ocioso por la mala organización del almacén. (p.90)

$$\text{Capacidad de almacenamiento} = \frac{\text{Área utilizada del almacén (m}^2\text{)}}{\text{Área total del almacén (m}^2\text{)}}$$

Gestión de inventarios

Según Krajewski (2008), “la gestión de inventarios se refiere a la planificación y control de los inventarios para mantener la cantidad adecuada para que la

empresa alcance sus prioridades competitivas de la forma más eficiente, importante para lograr el pleno potencial de toda cadena de valor. Para esto se requiere de información sobre las demandas esperadas, las cantidades de inventario disponibles y en proceso de pedido, entre otros”.

Heizer y Render (2001), señalan que “el inventario puede llegar a representar el 40% del capital de las empresas. Asimismo, debemos de considerar que en aquellas empresas dedicadas a la comercialización de productos, es decir que no cuentan con proceso productivo y se encargan de comprar y vender productos, el inventario puede llegar a representar hasta el 75% del capital.

Rotación de inventarios

Heizer y Render (2001), nos dicen que, “La rotación de inventarios es la cantidad de veces que el inventario debe ser reemplazado durante un determinado periodo de tiempo, generalmente un año. Uno de los indicadores más comúnmente utilizados en la gestión de inventarios, ya que refleja la eficacia general de la cadena de suministros, desde el proveedor hasta el cliente. Este indicador se puede calcular para cualquier tipo de inventario (materiales y provisiones, trabajos en curso, productos terminados, o todos combinados) y puede ser utilizado tanto para el sector minorista como el fabricante.”

El siguiente indicador tiene por objeto controlar las salidas por referencias y cantidades del centro de distribución. Su objetivo es controlar la cantidad de los productos/materiales despachados desde el centro de distribución.

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Total de productos despachados (min.)}}{\text{Promedio del inventario en el periodo}}$$

Clasificación ABC

Roux (2009), considera que “La clasificación ABC de las mercancías resulta muy eficaz para reducir las operaciones de manipulación y de transporte interno dentro del almacén, en función de su índice de rotación o de ventas” (p.69).

La mayoría de las referencias bibliográficas utilizan como criterio el valor de los inventarios y dan porcentajes relativamente arbitrarios para hacer esta clasificación. Por ejemplo, el 20% de los productos representan el 80% del valor acumulado de ítems, esta es la zona A (0%-20%), ubicamos el 50% del valor acumulado de los ítems y esta sería la zona B (20%-50%). Finalmente ubicamos el 100% del valor acumulado de los ítems y esta sería la zona C (50%-100%).

De esta manera se pueden utilizar diferentes criterios para clasificar es por ello que los valores anteriores son arbitrarios, pues cada organización tiene sus particularidades, es preciso ser consciente de la realidad de la organización para poder usar alguno de estos criterios.

Tabla 01: Tipo de clasificación

Ítem de clasificación	Criterios para clasificar
Productos	Costo, beneficio, volumen de ventas o compras, fecha de vencimiento, etc.
Proveedores	Volumen de compras, calidad, condiciones de pago, retrasos en las entregas, etc.
Inventarios	Demanda, costo, volumen de ventas, tipo de materiales, movimiento de los productos, características físicas, etc.
Clientes	Volumen de compras, forma y ciclo de pago.

Layout de los almacenes

Brenes (2015), "Layout es una palabra tomada del inglés que se refiere a la disposición física de las distintas zonas dentro del almacén. Esta es una parte muy delicada dentro del diseño del almacén, puesto que condicionara su funcionamiento" (p.38).

ANAYA, Juan. (2008), consideran que es el proceso de ordenación física de los elementos mecánicos e industriales de modo que constituyan un sistema productivo capaz de alcanzar los objetivos fijados de la forma más adecuada y eficiente posible. Esta ordenación ya practicada o en proyectos, incluye tanto los espacios necesarios para el movimiento del material, almacenamiento, trabajadores indirectos o todas las otras actividades o servicios como el equipo de trabajo y el personal de taller. (p.62)

Por medio de la distribución en planta se consigue el mejor funcionamiento de las instalaciones, ya que se aplican a todos aquellos casos en que sea necesario la disposición de unos medios físicos en un espacio determinado, ya este prefijado o no. La distribución en planta es fundamento de la industria, determina la eficiencia y en algunas ocasiones la supervivencia de una empresa. Además atribuye a la reducción del costo de fabricación.

Los objetivos señalados acerca de la planeación de la distribución de un almacén son:

- Usar el espacio eficientemente.
- Permitir el manejo de material más eficiente.
- Proveer el almacenamiento más económico en relación al costo del equipo, uso de espacio, daño de material y mano de obra para el manejo de materiales.

- Proveer máxima flexibilidad para adecuarse a los cambios en los requerimientos de almacenamiento y manejo de materiales.
- Hacer del almacén un modelo de buen mantenimiento.
- El espacio que ocupan los artículos y el equipo de manipulación con sus holguras correspondientes.
- Los pasillos entre las mercancías para el acceso directo de las mismas

Arrieta (2011) nos dice que asociado al perfil de actividades del almacén se debe evaluar el layout (distribución de planta) que tiene el centro de distribución para poder reubicar los productos, si así se requiere. En un almacén se encuentran dos tipos de pasillos. Un tipo es el pasillo secundario, que debe tener un ancho que varíe de 90 cm. Hasta 2 metros. Los pasillos principales deben tener un ancho de 3 a 6 metros. La empresa debe diseñar este tipo de centro de distribución para una buena gestión en el almacén los productos de más alta rotación, es decir aquellos que son los más solicitados, o aquellos con mejor perfil de actividad. Dichos productos deben estar en las zonas más cercanas a las puertas de despacho, esto es, cerca de las posiciones de almacenamiento.

Atención de Pedidos

Krajewski (2008), definen la atención de pedidos como “el proceso de recuperación de productos de la zona de almacenamiento en respuesta a una petición específica del cliente”.

Esta actividad se desarrolla dentro del almacén con un equipo de personas para preparar los pedidos de los clientes, e incluye el conjunto de operaciones destinadas a extraer y acondicionar los productos demandados por los clientes. Si la preparación de pedidos se ha realizado en lotes (batch) se realiza una agrupación/clasificación en pedidos individuales por cliente. Una vez acondicionado el pedido, se realiza la carga del camión en el proceso de

expedición en las unidades de carga adecuadas, junto con los flujos de reexpedición (crossdocking) que van directamente a los muelles.

Una definición más completa es mencionada en Hall (1993), El alistamiento de pedidos es un proceso por el cual los elementos se recuperan de lugares de almacenamiento. Normalmente, las tareas de preparación de pedidos comienzan con la conversión de una orden o pedido de los clientes en una lista de preparación, que especifica la ubicación de cada tipo de artículo, sus cantidades y la secuencia en la que serán recuperados de la zona de almacenamiento.

Preparación de pedidos

Jiménez (2012), indica que este proceso consiste en la recogida de las mercancías pedidas de las áreas del almacén donde están ubicadas.

La actividad de preparación de pedidos es la más crítica del ciclo de almacenamiento, debido a la gran cantidad de recursos necesarios para su realización. Esta actividad puede tener lugar directamente en las áreas de almacenamiento o en zonas especiales, llamadas zonas de preparación de pedidos, creadas para optimizar el flujo de materiales.

Ciclo del pedido

El ciclo del pedido puede definirse como el tiempo que transcurre entre la emisión de un pedido por parte de un cliente y la recepción de las mercancías solicitadas.

En el ciclo del pedido se contienen todas las actividades necesarias para que el cliente reciba el producto solicitado; el tiempo total del ciclo es la suma de los tiempos que toma llevar a cabo cada una de estas actividades.

Los componentes más importantes en el ciclo del pedido son el diligenciamiento de la orden de pedido, el tiempo de procesamiento de éste y la disponibilidad del inventario; esta última es una de las más críticas, ya que de acuerdo con el

estado de éste la empresa puede incurrir en mayor tiempo de despacho o en la activación de flujos de información y de productos extras.

Eficacia

Barrios Castillo (2007) dice que la eficacia, por su parte, es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esto significa que la noción de eficacia se refiere únicamente a la obtención de resultados, sin tener en cuenta los recursos empleados. La eficacia no implica, necesariamente, eficiencia, pero la eficiencia si implica eficacia, como condición necesaria, pero no suficiente. (p.51)

El siguiente indicador tiene como objeto controlar la eficacia de los despachos efectuados por el centro de distribución.

Escudero (2014):

“Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un periodo determinado” (p.66).

$$\text{Eficacia de despacho} = \frac{\text{N° de pedidos atendidos}}{\text{N° total de pedidos requeridos}}$$

Lead time

“Tiene por objeto controlar el tiempo que transcurre entre el momento en que el cliente realiza el pedido y el momento en que este recibe físicamente la mercancía. Este indicador debe expresar el ciclo normal de reorden y por lo tanto debe calcularse excluyendo los pedidos urgentes y los pedidos programados. Debe aclararse que este indicador no corresponde a la capacidad de respuesta de un proveedor, lo que mide es la longitud en tiempo de la cadena de abastecimiento, teniendo en cuenta los acuerdos establecidos entre cliente y proveedor” (Lawton, 2010, p.24)

Este indicador mide el nivel de cumplimiento de la Institución para realizar la entrega de los pedidos en la fecha o periodo de tiempo pactado con el cliente.

“Tiene por objeto controlar la cantidad de pedidos que son entregados a tiempo a los clientes” (p.77).

$$\text{Lead time de despacho} = \frac{\sum \text{de tiempos promedio por despacho}}{\text{Total de días laborados}}$$

Marco conceptual

En el presente marco conceptual se definirán los conceptos claves que deben estar claros para la comprensión del tema basados en la definición de las paginas <http://www.ingenieriaindustrialonline.com> y del diccionario de la real academia española.

Almacén: Local destinado a guardar materias primas, productos semielaborados o mercancías acabadas de una empresa industrial o las existencias de reserva de un establecimiento comercial.

Gestión de almacén: Se define como el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén, hasta el punto de consumo de cualquier material, materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados.

Picking: Es la preparación de pedidos por unidad automatizado. Hay varios sistemas para la mejora de la eficiencia.

Stocks: Llamamos stocks o existencias de una empresa al conjunto de materiales y artículos que se almacenan, tanto aquellos que son necesarios para el proceso productivo como los destinados a la venta.

Tiempo: Es la magnitud física que mide la duración o separación de las cosas sujetas a cambio, esto es, el periodo que transcurre entre dos eventos consecutivos que se miden de un pasado hacia un futuro, pasando por el presente.

Eficiencia: Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Pedido: Es un proyecto o trabajo que un cliente le solicita a una empresa.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

¿De qué manera la gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017?

¿De qué manera la gestión del almacén de donaciones mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017?

1.5. Justificación del estudio

El estudio no solo busca explicar el problema, sino contribuir con un modelo de solución que mejore la gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos en Cáritas del Perú, y así ayudar en el cumplimiento de las

tareas del almacén, a su vez favorecería a los usuarios que dependen de las donaciones para realizar sus labores correspondientes.

El estudio se realizará en el almacén N° 2 que cuenta con un área total de 880 m². Este almacén es el principal porque es el único que utiliza Cáritas del Perú, debido a que los demás están alquilados a otras entidades particulares, y su función es almacenar todas las toneladas de donaciones que se reciben diariamente. A partir de ahí nace nuestro estudio e investigación, porque desde este almacén principal se abastece y atiende todos pedidos y solicitudes de atención.

El estudio cumple con las exigencias académicas que orientan a la investigación las cuales servirán como referencia para otros estudios en otras instituciones, a su vez los resultados obtenidos y las recomendaciones podrían apoyar en la exploración de otras investigaciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

La gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicas

La gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

La gestión del almacén de donaciones mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

Determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de estudio es experimental porque se mide la consecuencia que tiene la variable independiente, en este caso la gestión del almacén sobre la variable dependiente, atención de pedidos. Tal como lo menciona Valderrama (2016), “el estudio experimental es la acción que se da para realizar un experimento y luego visualizar las causas o consecuencias de ello”.

Tipo de estudio

Por su finalidad es aplicativa, en razón de que vamos a utilizar los fundamentos y técnicas de la gestión del almacén para obtener una mejora en la atención de pedidos, lo cual significa que: “Utilizando teorías y leyes científicas pretende transformar una de las variables de estudio y no el enriquecimiento de la teoría” (Valderrama, 2016).

Por su nivel o profundidad es explicativa, dado que cuando apliquemos la variable gestión del almacén va a provocar un efecto en la variable atención de pedidos. Según Valderrama (2016): “La investigación de tipo explicativa es más que la descripción de conceptos. Están orientados a responder por las causas y fenómenos físicos y sociales. Es así que su interés se concentra en explicar por qué ocurre un fenómeno y qué características tiene, o porque se relacionan las variables”. (p.107)

Por su enfoque es cuantitativa, pues la investigación está basada en fases relacionadas entre sí, iniciando con una idea o problemática que va acortándose, que una vez definido se generan objetivos y cuestiones específicas a la investigación. Valderrama (2016) menciona que: “El método cuantitativo consiste en la recolección de datos numéricos de los objetivos, participantes o fenómenos que estudia y evalúa mediante procedimientos estadísticos, para probar la hipótesis, establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.12).

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión del almacén	La gestión del almacén se encarga de la administración del mismo y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de la producción. Su función principal es optimizar los flujos externos (entradas), controlando únicamente los movimientos internos de mercancía que tiene el lugar en el propio almacén. (Gajardo, 2012, p.41)	Este indicador mide como se debe organizar el almacén, indicando cuantos metros cuadrados se destinan por cada unidad, con el fin de optimizar el espacio en el almacén, generando un valor agregado al almacén, con la fácil ubicación de las diferentes referencias. Para determinar si existe espacio ocioso por la mala organización del almacén. Es un indicador que se utiliza para medir la calidad del inventario. Es la cantidad de productos del inventario de que dispone la empresa y que se despacharon durante un determinado periodo.	Capacidad de almacenamiento (mensual)	$\frac{\text{Área utilizada de almacenamiento} \times 100\%}{\text{Área total del almacén (m}^2\text{)}}$	Razón
			Rotación de inventarios (Trimestral)	$\frac{\text{Total de productos despachados}}{\text{Promedio del inventario en el periodo}}$	Razón
Atención de pedidos	De Koster, Le Duc y Zaerpour (2011), definen la atención de pedidos como “el proceso de recuperación de productos de la zona de almacenamiento en respuesta a una petición específica del cliente”.	Consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un periodo determinado. Tiene por objeto controlar el tiempo de los despachos desde que es solicitado hasta que se entrega al cliente.	Eficacia de despacho (mensual)	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ total de pedidos requeridos}} \times 100\%$	Razón
			Lead time de despacho (mensual)	$\frac{\sum \text{de tiempos promedio por despacho}}{\text{Total de días laborados (min)}}$	Razón

Tabla 02: Operacionalización de variables

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según, Hernández (2008) define a población: “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.65).

.

Para el presente proyecto de investigación, la población de análisis será los 21 días del mes laborados en donde se atendieron las solicitudes de pedido en CÁRITAS DEL PERÚ.

2.3.2. Muestra

Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

La muestra será los 21 días del mes laborados en donde se atendieron las solicitudes de pedido por ser la población menor que 50. Por ello, no se hará uso de ninguna fórmula para hallar el número de la muestra. Ni existirá un margen de error.

2.3.3. Criterios de selección

Criterio de inclusión: las solicitudes de pedido analizadas son las 15 diarias que se realizan para entrega en el despacho de CÁRITAS DEL PERÚ sin importar si este es a crédito o contado.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica

En el presente proyecto se utilizará la técnica de la observación, con el fin de poder determinar los acontecimientos de la gestión del almacén y solicitudes de pedido. Se realizarán observaciones durante un cierto tiempo; esto para captar los acontecimientos de los procesos.

2.4.2. Instrumentos

Las fichas de observación se utilizaran para registrar los resultados obtenidos de atención de pedidos en el almacén y estado de entrega a tiempo que se obtendrán del contacto directo entre el observador y el proceso observado.

El instrumento utilizado para la medición de entrega a tiempo en los procesos que se efectúan durante la actividad para luego obtener un registro los mismos que serán utilizados en el proceso actual para luego corroborar el proceso en propuesta.

Desarrollo de la metodología

Diagnóstico de la situación actual

En los últimos años las organizaciones se han generado una mayor presión y aumento en la complejidad de los procesos logísticos, especialmente en el área del almacén debido a que es uno de los eslabones que afectan de manera notoria la mala distribución de los productos y por tanto la percepción en los niveles de atención en la entrega de pedidos. Que ha obligado a la institución a tener una mala gestión del almacén. Como se puede observar, los problemas en la gestión, si la institución no los soluciona, tendrían como consecuencia bajos niveles de distribución y por ende no cumplir con nuestra misión.

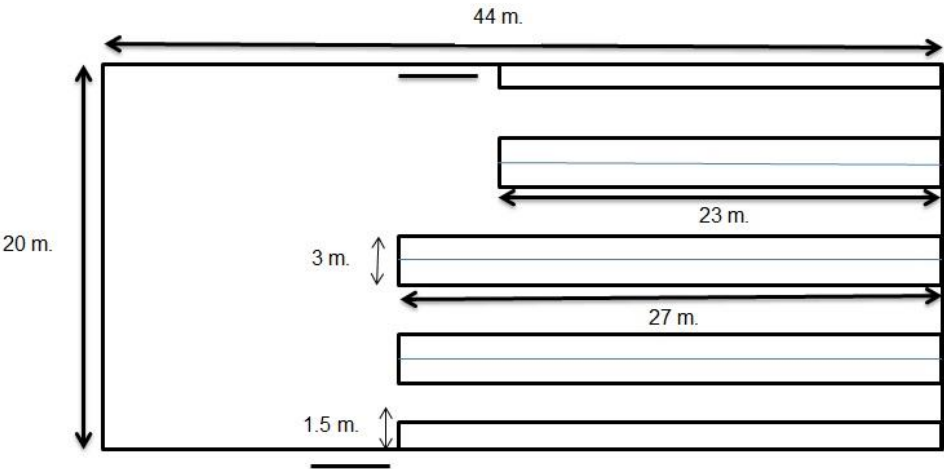
Aplicación de la metodología

Una vez que ya se tienen identificados los principales problemas que se tiene en el área de almacén, se procederá a desarrollar una serie de herramientas que permitan dar solución a dichos problemas y poder mejorar la atención de pedidos.

Aplicación de Layout

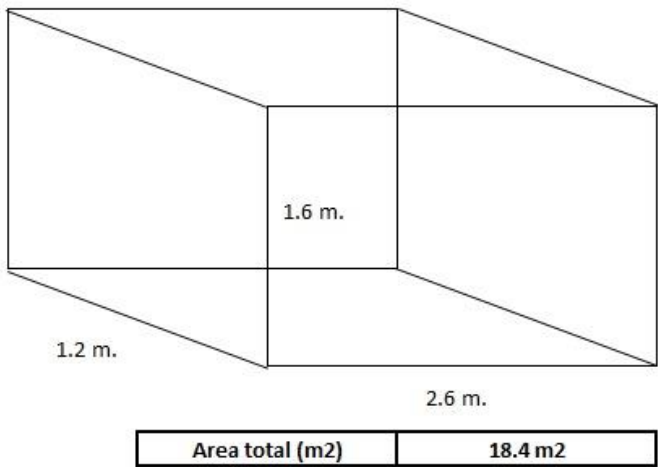
Actualmente el almacén de Cáritas del Perú tiene una capacidad de 880 metros cuadrados. El almacén de Cáritas del Perú no cuenta con el diseño de un layout, por ello empezaremos diseñando el layout del almacén de Cáritas del Perú con las distancias en metros del perímetro del almacén, dando como resultado 44 metros de largo y 20 metros de ancho y los anaqueles en donde se almacenan las donaciones entre 23 a 27 metros de largo y entre 1.5 y 3 metros de ancho, tal como se muestra en la Figura 02.

Figura 01: Diseño del almacén de Cáritas del Perú



Fuente: (Elaboración propia)

Figura 02: Área utilizada por parihuela en m2.



Fuente: (Elaboración propia)

El espacio de cada rack para almacenar las donaciones es de 18,4 metros cuadrados, en donde entran como máximo 02 parihuelas de 9,20 metros cuadrados. Ver figura 03.

Una vez diseñado el layout del almacén de Cáritas del Perú, procederemos a realizar la distribución de las donaciones por fecha de vencimiento de los productos, dando como resultado 8 zonas de distribución comprendidas desde la letra A hasta la H, cada una con su respectiva clasificación de productos. Véase la tabla 03.

Luego se procede a elaborar un cuadro de resumen de distribución de donaciones según fecha de vencimiento de los productos y clasificación de los mismos. Véase la tabla 04.

Tabla 03: Tabla de distribución de donaciones por fecha de vencimiento.

ALMACEN DE CÁRITAS DEL PERÚ				
ITEM	PRODUCTO	DESCRIPCION	VIDA UTIL (Meses)	ZONA
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	1,33	A
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	1,33	A
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	1,33	A
56032	Botella de agua	Paquete x 6	6	A
80531	Gaseosa	Paquete x 6	6	A
41046	Botella de agua	Paquete x 6	6	A
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	6	A
41096	Aceite	Caja x 12	12	A
41085	Arroz	Bolsa x 6	6	B
41068	Harina	Paquete x 6	4	B
30083	Fideos	Paquete x 10	6	B
41077	Paneton	Caja x 6	6	B
41039	Galletas	Caja x 12	6	B
56034	Refresco	Paquete x 50	6	B
41054	Mermelada	Caja x 12	6	B
41003	Galletas de agua	Caja x 12	6	B
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	6	B
41005	Fideos	Paquete x 12	6	B
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	6	B
41043	Cereales	Caja x12	12	C

41015	Sal	Paquete x 6	12	C
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	12	C
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	12	C
41073	Drywall	Paquete x 1	12	C
51046	Tuberias de desagüe	Paquete x 3	24	C
41097	Fosforo	Paquete x 50	24	C
30123	Focos	Caja x 6	24	C
30230	Velas Blancas	Caja x 25	24	C
30069	Pilas	Caja x 50	24	C
41079	Cepillos	Caja x 24u.	12	D
41050	Jabon de cara	Caja x 25	24	D
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	24	D
41067	Detergente	Paquete x 12	12	E
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	24	E
30143	Escobas	Paquete x 5	24	E
41061	Jabon ropa	Caja x 12	24	E
30003	Chompas Lana	Saco x 20	24	F
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	24	F
41038	Almohadas	Paquete x 2	24	F
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	24	G
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	24	G
41035	Cuadernos	Caja x 100	24	G
41080	Colores	Caja x 72	24	G
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	24	H
30077	Andadores	Bolsa x 1	24	H
29031	Cama inflable	Caja x 1	24	H
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	24	H
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	24	H
29065	Carpas	Caja x 1	24	H

Tabla 04: Cuadro de distribución de donaciones.

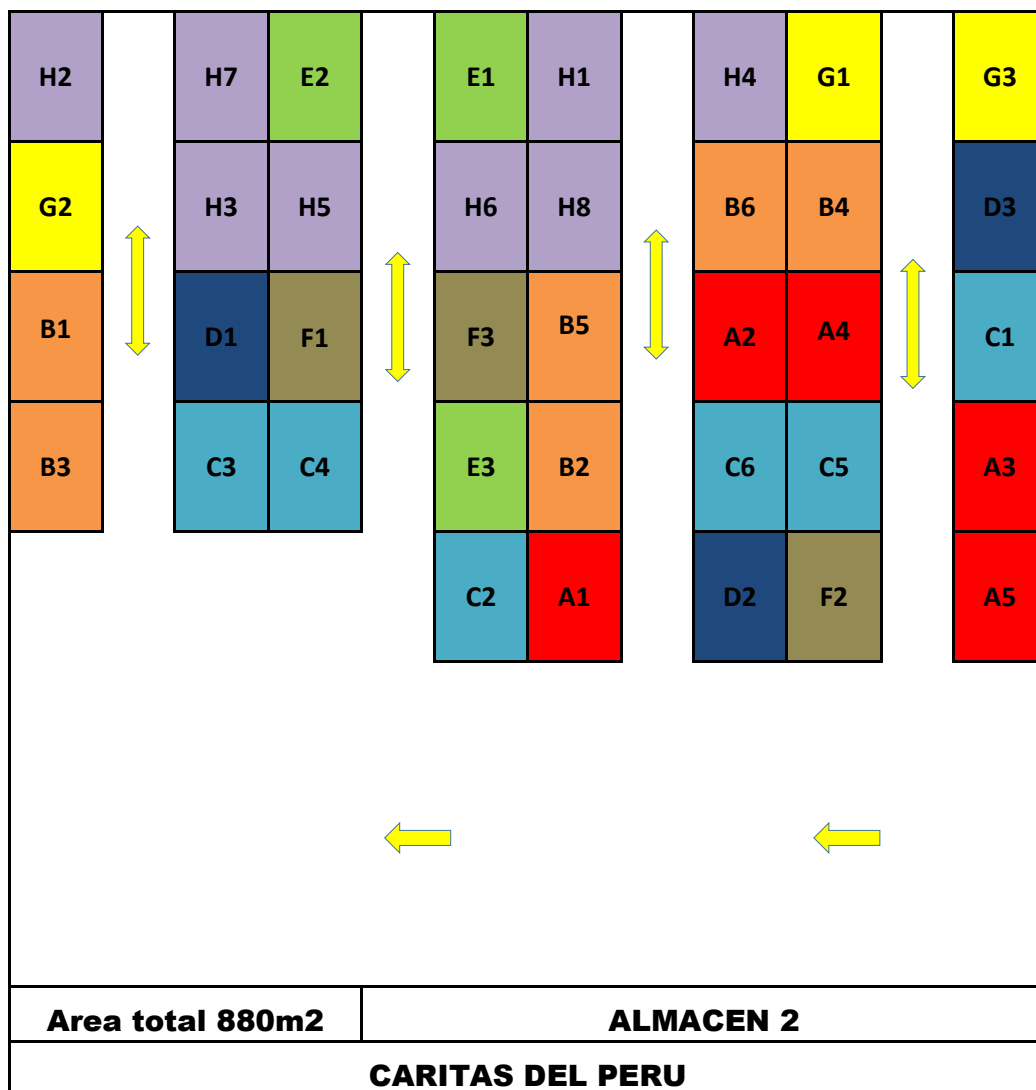
A1	Cítricos	D3	Papel higiénico
A2	Yogurt	E1	Detergentes
A3	Néctares	E2	Escobas y recogedores
A4	Agua y aceite	E3	Bolsas y cajas
A5	Gaseosas	F1	Ropa de invierno
B1	Arroz	F2	Ropa de verano
B2	Harina	F3	Ropa para dormir
B3	Fideos	G1	Cuadernos
B4	Desayunos	G2	Lápiz, lapiceros y colores
B5	Chocolates	G3	Hojas
B6	Refrescos en bolsa	H1	Tachos de basura

C1	Cereales	H2	Andadores
C2	Sopas instantáneas	H3	Camas inflables
C3	Condimentos	H4	Bateas
C4	focos y fluorescentes	H5	Coches de bebé
C5	Baterías y pilas	H6	Carpas
C6	Construcción	H7	Platos
D1	Cepillos y pastas	H8	Vasos
D2	Jabones		

Fuente. Elaboración propia.

Según la distribución y clasificación de los productos en el almacén, se procede a evaluar la distribución actual del almacén de donaciones. Ver figura 03.

Figura 03: Layout actual del almacén de Caritas del Perú



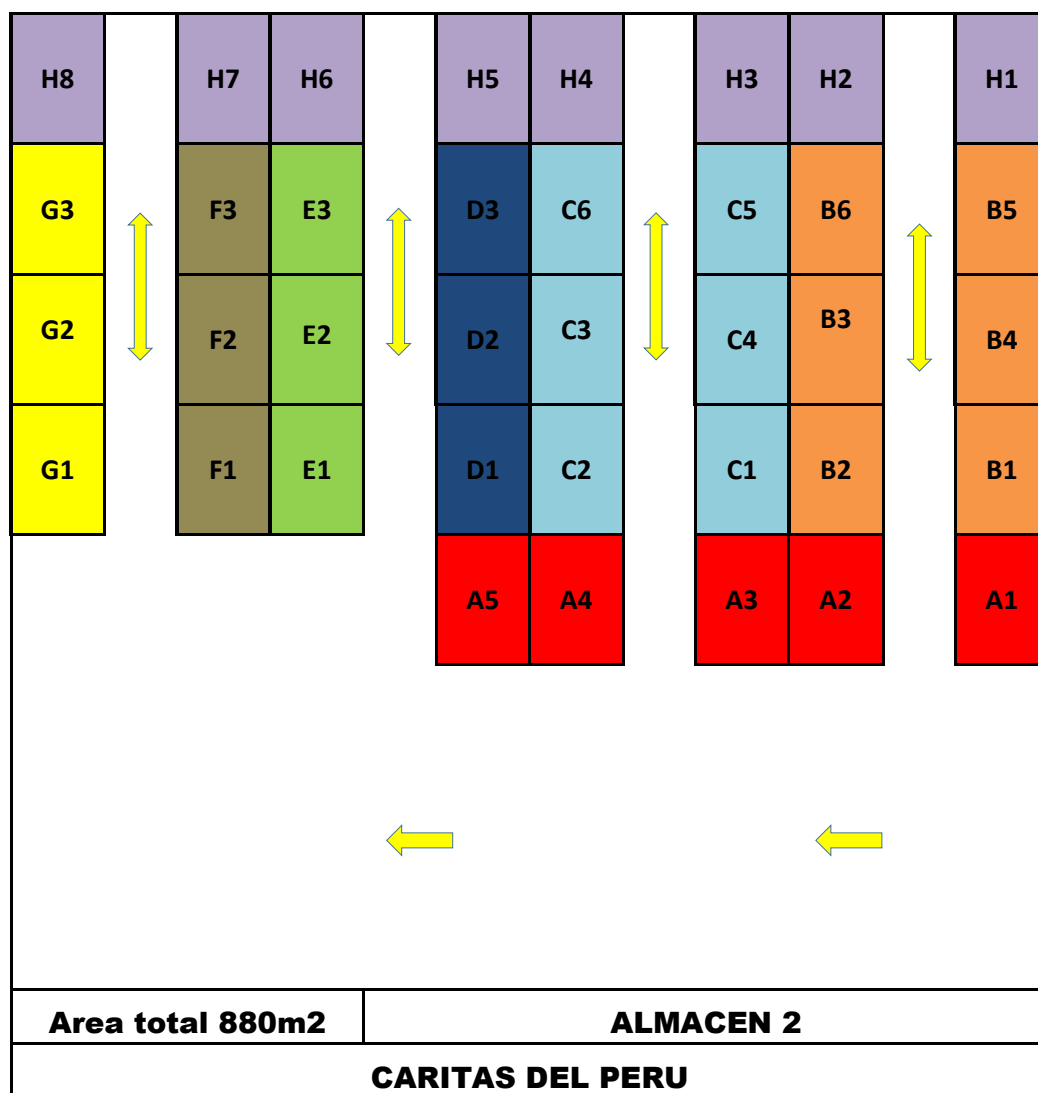
Fuente. Elaboración propia.

Leyenda:

ZONA	DESCRIPCIÓN
A	BOTELLAS (agua, gaseosa, refrescos, aceite)
B	ALIMENTOS NO PERECIBLES (sal, 46uberí, harina, arroz, café, miel, legumbres, conservas)
C	MATERIALES VARIOS (fosforo, pilas, drywall, cemento, tuberías)
D	ÚTILES DE ASEO (jabón, toallas, papel higiénico, cepillos)
E	UTILES DE LIMPIEZA (escobas, detergente)
F	PRENDAS DE VESTIR (polos, pantalones, casacas, chompas, shots, medias, etc)
G	UTILES ESCOLARES (cuadrenos, lapiceros, hojas bond, colores)
H	PLASTICOS (tachos, andadores, lavatorios, coches de bebe, carpas)

Se procede a diseñar el layout del almacén mejorado junto con la distribución de las donaciones según su fecha de vencimiento. Figura 04.

Figura 04: Layout mejorado del almacén de Caritas del Perú



Fuente. Elaboración propia.

Leyenda:

ZONA	DESCRIPCIÓN
A	BOTELLAS (agua, gaseosa, refrescos, aceite)
B	ALIMENTOS NO PERECIBLES (sal, 47uberí, harina, arroz, café, miel, legumbres, conservas)
C	MATERIALES VARIOS (fosforo, pilas, drywall, cemento, 47uberías)
D	ÚTILES DE ASEO (jabon, toallas, papel higienico, cepillos)
E	UTILES DE LIMPIEZA (escobas, detergente)
F	PRENDAS DE VESTIR (polos, pantalones, casacas, chompas, shots, medias, etc)
G	UTILES ESCOLARES (cuadrenos, lapiceros, hojas bond, colores)
H	PLASTICOS (tachos, andadores, lavatorios, coches de bebe, carpas)

A continuación se hará uso de la base de datos recolectada para reemplazarlo en cada uno de los indicadores.

Indicador: Gestión del almacén

En este punto se describe los resultados obtenidos de los indicadores de la variable independiente y dependiente.

Indicador: Capacidad de almacenamiento

Tabla 05: Capacidad de almacenamiento

Mes	Área Utilizada (m2)	Área Total (m2)	Valor indicador %
Octubre	782	880	89
Noviembre	773	880	88
Diciembre	764	880	87
Marzo	754	880	86
Abril	736	880	84
Mayo	690	880	78

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla N° 05 se puede apreciar que la capacidad de almacenamiento normal fue un promedio de 89% en el mes de octubre, posteriormente reduciéndose hasta el 78% en el mes de mayo

Tabla 06: Rotación de inventarios de octubre a diciembre 2016.

Ítems	Producto	Unidad	Inventario Prom. Mensual	Donaciones despachadas			Total despachados	Rotación de inventario
				Oct.	Nov.	Dic.		
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	60	71	70	201	2
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	46	45	52	143	2
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	42	40	50	132	2
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	82	85	80	247	2
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	43	47	46	136	3
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	109	113	110	332	3
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	95	92	92	279	3
41096	Aceite	Caja x 12	60	41	40	44	125	2
41085	Arroz	Bolsa x 6	150	124	130	125	379	3
41068	Harina	Paquete x 6	40	27	26	30	83	2
30083	Fideos	Paquete x 10	80	64	72	66	202	3
41077	Paneton	Caja x 6	150	126	120	129	375	3
41039	Galletas	Caja x 12	200	171	170	168	509	3
56034	Refresco	Paquete x 50	300	266	270	263	799	3
41054	Mermelada	Caja x 12	50	38	41	32	111	2
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	55	61	64	180	2
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	91	88	90	269	3
41005	Fideos	Paquete x 12	80	62	59	60	181	2
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	14	22	20	56	2
41043	Cereales	Caja x12	35	21	17	25	63	2
41015	Sal	Paquete x 6	150	121	128	126	375	3
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	247	253	270	770	2
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	28	25	27	80	3
41073	Drywall	Paquete x 1	100	12	36	27	75	1
51046	Tuberias de desague	Paquete x 3	50	18	13	24	55	1
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	22	19	28	69	2
30123	Focos	Caja x 6	50	38	27	34	99	2
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	32	33	42	107	2
30069	Pilas	Caja x 50	30	21	20	24	65	2
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	30	27	36	93	2
41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	32	30	40	102	2
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	94	99	101	294	2
41067	Detergente	Paquete x 12	80	64	59	63	186	2
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	83	72	101	256	2
30143	Escobas	Paquete x 5	30	16	19	20	55	2
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	32	37	40	109	3
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	16	12	18	46	2
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	71	85	94	250	3
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	35	31	40	106	3
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	40	52	66	158	2
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	24	26	25	75	3
41035	Cuadernos	Caja x 100	60	44	51	46	141	2

41080	Colores	Caja x 72	20	16	15	15	46	2
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	34	35	43	112	2
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	9	6	11	26	2
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	289	304	316	909	2
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	32	38	37	107	2
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	18	20	19	57	3
29065	Carpas	Caja x 1	150	121	135	131	387	3

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla N° 06 se puede apreciar el máximo valor de rotación en promedio de los productos del almacén es de 2. A pesar de ello, los valores mostrados están fuera de considerarse un correcto valor de rotación.

Tabla 07: Rotación de inventarios de marzo a mayo 2017.

Ítems	Producto	Unidad	Inventario Prom. Mensual	Donaciones despachadas			Total despachados	Rotación de inventario
				Mar.	Abr.	May.		
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	80	84	88	252	3
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	55	52	60	167	3
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	60	60	60	180	3
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	100	96	100	296	3
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	50	50	50	150	3
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	120	120	120	360	3
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	100	92	98	290	3
41096	Aceite	Caja x 12	60	50	50	58	158	3
41085	Arroz	Bolsa x 6	150	145	150	148	443	3
41068	Harina	Paquete x 6	40	38	37	40	115	3
30083	Fideos	Paquete x 10	80	77	78	78	233	3
41077	Paneton	Caja x 6	150	142	149	150	441	3
41039	Galletas	Caja x 12	200	200	200	200	600	3
56034	Refresco	Paquete x 50	300	294	300	290	884	3
41054	Mermelada	Caja x 12	50	50	44	50	144	3
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	80	80	80	240	3
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	100	100	100	300	3
41005	Fideos	Paquete x 12	80	76	75	79	230	3
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	30	27	30	87	3
41043	Cereales	Caja x12	35	30	35	35	100	3
41015	Sal	Paquete x 6	150	142	147	145	434	3
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	320	344	348	1012	3
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	30	30	30	90	3
41073	Drywall	Paquete x 1	100	30	75	82	187	2
51046	Tuberias de desagüe	Paquete x 3	50	40	40	42	122	2
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	25	30	30	85	3

30123	Focos	Caja x 6	50	38	48	50	136	3
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	48	50	50	148	3
30069	Pilas	Caja x 50	30	30	30	27	87	3
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	50	50	50	150	3
41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	42	50	48	140	3
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	110	120	120	350	3
41067	Detergente	Paquete x 12	80	75	80	80	235	3
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	116	112	116	344	3
30143	Escobas	Paquete x 5	30	30	27	30	87	3
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	40	40	40	120	3
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	20	20	20	60	3
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	84	92	95	271	3
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	40	40	40	120	3
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	68	70	72	210	3
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	30	26	30	86	3
41035	Cuadernos	Caja x 100	60	60	60	60	180	3
41080	Colores	Caja x 72	20	20	20	20	60	3
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	45	46	50	141	3
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	12	12	15	39	3
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	350	390	445	1185	2
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	38	40	47	125	3
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	20	20	20	60	3
29065	Carpas	Caja x 1	150	142	140	145	427	3

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla N° 07 se puede apreciar el máximo valor de rotación en promedio de todos los productos del almacén es 3. Por consiguiente podría decirse que se mejoró el nivel de rotación de la mayoría de los productos en el almacén en comparación con la tabla 06..

Indicador: Atención de pedidos

Tabla 08: Eficacia de despacho

Mes	Pedidos atendidos	Total de pedidos requeridos	Valor Indicador %
Octubre	248	315	79
Noviembre	256	330	78
Diciembre	249	330	75
Marzo	292	345	85
Abril	267	300	89
Mayo	318	300	96

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 08 se puede apreciar en octubre que es el mes en donde se atendieron menos pedidos con 248. Y en el mes de mayo se atendieron 318 pedidos siendo el mes con mayor índice de atención con 96%.

Indicador: Lead time de despachos.

Tabla 09: Lead time de despachos.

Mes	Sumatoria de tiempos Prom. Despachados (min.)	Total de días laborados	Lead time (min.)
OCTUBRE	976,80	21	46,51
NOVIEMBRE	1032	22	46,91
DICIEMBRE	1027,30	22	46,70
MARZO	1000,30	23	43,49
ABRIL	838,90	20	41,95
MAYO	920,60	23	40,03

Fuente. Elaboración propia.

En la tabla 09 se puede apreciar del mes de octubre a diciembre del 2016 que el tiempo de despacho promedio fue de 46 min. Pero en el mes de mayo del 2017 se presenta una reducción del tiempo de despacho con 40,03 min.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento puede ser realizada con las siguientes técnicas:

- Criterios de Jueces; ello se realizará mediante 3 jueces de especialidad del tema de estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Análisis Inferencial

Se buscará determinar cuál es el comportamiento de la serie de datos:
Paramétrico o No Paramétrico

Este comportamiento se hallará mediante un Análisis de Normalidad en SPSS.

- Si la muestra es pequeña (N es menor que 30), se realizará el análisis de normalidad mediante el estadígrafo Shapiro Wilk.
- Si la muestra es grande (N es mayor que 30), se realizará el análisis de normalidad mediante el estadígrafo Kolmogorov Smirnov.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$ (No paramétrico)

Si $p_{valor} > 0.05$ (Paramétrico)

Después de haber hallado el comportamiento de la serie de datos, ahora procederemos a analizar la media del antes y el después de la variable de estudio. Para ello, tendremos en consideración la siguiente regla:

Tabla 10: Cuadro de regla para la prueba de distribución.

Variable de estudio antes de la mejora	Variable de estudio después de la mejora	Comportamiento de la serie de datos	Método de distribución
Paramétrico	Paramétrico	Paramétrico	T(Student)
No Paramétrico	Paramétrico	No Paramétrico	Z(Wilconson)
No Paramétrico	No Paramétrico	No Paramétrico	

Fuente. Elaboración propia.

Variables de estudio:

X₁: Gestión del almacén (variable independiente)

Y₁: Atención de pedidos (variable dependiente)

Hipótesis General

H_0 : La gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

H_a : La gestión del almacén de donaciones no mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

Hipótesis Específicas:

H_0 : La gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

H_a : La gestión del almacén de donaciones no incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

H_0 : La gestión del almacén de donaciones mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017.

H_a : La gestión del almacén de donaciones no mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017.

Región de rechazo:

Figura 05: Región de aceptación o rechazo de hipótesis.



2.6. Aspectos éticos

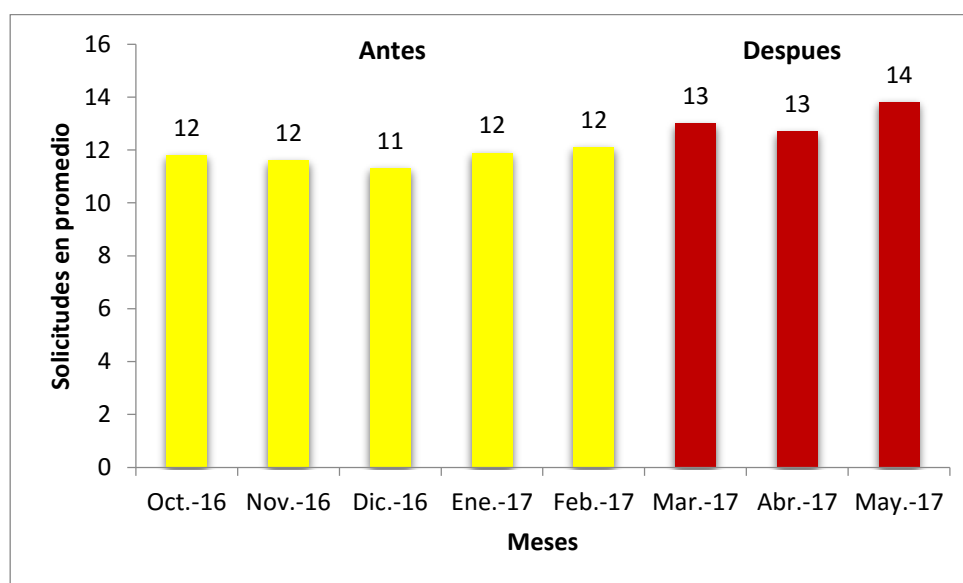
Se tendrá en cuenta la veracidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio; honestidad, etc.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo.

Mediante el siguiente grafico analizamos la atención de pedidos antes y después de la mejora de la variable independiente “Gestión del almacén”.

Figura 06: Mejora de la atención de los pedidos por mes.



Fuente: Elaboración propia

En la figura 06 se compara el antes y después de la variable independiente, contrastando un incremento en la atención de pedidos desde octubre 2016 con 12 solicitudes atendidas en promedio hasta mayo del 2017 con 14 solicitudes atendidas en promedio.

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Análisis de la hipótesis general

H_0 : La gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

A fin de poder contrastar la hipótesis general, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a la atención de pedidos antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 21, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si $p_{valor} > 0.05$, los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 11: Prueba de normalidad de atención de pedidos con Shapiro Wilk.

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Atención de pedidos Antes	,838	21	,003
Atención de pedidos Después	,803	21	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 11, se puede verificar que la significancia de las atenciones de pedidos, antes es 0.003 y después 0.001, dado que la atención de pedidos antes y después es menor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contratación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de Wilcoxon.

Contrastación de la hipótesis general

H_0 : La gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

H_a : La gestión del almacén de donaciones no mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{APa} \leq \mu_{APd}$$

$$H_a: \mu_{APa} > \mu_{APd}$$

Tabla 12: Comparación de medias de atención de pedidos antes y después con Wilconson.

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Atención de pedidos Antes	21	11,8095	1,12335	10,00	13,00
Atención de pedidos Después	21	13,8095	,74960	13,00	15,00

De la tabla 12, ha quedado demostrado que la media de la atención de pedidos antes (11,8095) es menor que la media de la atención de pedidos después (13,8095), por consiguiente no se cumple $H_a: \mu_{APa} > \mu_{APd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la Gestión del almacén de donaciones no mejorará la atención de pedidos, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que La gestión del almacén de donaciones mejorara la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

3.2.2. Análisis de la primera hipótesis específica

H_0 : La gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

A fin de poder contrastar la primera hipótesis específica, es necesario primero determinar si los datos que corresponden a la atención de pedidos antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 21, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p_{\text{valor}} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p_{\text{valor}} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla 13: Prueba de normalidad de la eficacia de los despachos con Shapiro Wilk.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia Antes	,236	21	,003	,838	21	,003
Eficacia Despues	,241	21	,003	,803	21	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 13, se puede verificar que la significancia de la eficacia de despachos, antes es 0.003 y después 0.001, dado que la atención de pedidos antes y después es menor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contratación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de Wilconson.

Contrastación de la hipótesis general

H_0 : La gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

H_a : La gestión del almacén de donaciones no incrementara la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{APa} \leq \mu_{APd}$$

$$H_a: \mu_{APa} > \mu_{APd}$$

Tabla 14: Comparación de medias de la eficacia de despacho antes y después con Wilconson.

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Eficacia Antes	21	,7873	,07489	,67	,87
Eficacia Después	21	,9206	,04997	,87	1,00

De la tabla 14, ha quedado demostrado que la media de la eficacia de despacho antes (0,7873) es menor que la media de la eficacia de despacho después (0,9206), por consiguiente no se cumple $H_a: \mu_{APa} > \mu_{APd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la Gestión del almacén de donaciones no incrementará la eficacia de los despachos, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú.

3.2.3. Análisis de la segunda hipótesis específica

H_0 : La gestión del almacén de donaciones mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017.

A fin de poder contrastar la segunda hipótesis específica, es necesario primero determinar si los datos que corresponden al lead time de despacho antes y después tienen un comportamiento paramétrico, para tal fin y en vista que las series de ambos datos son en cantidad 21, se procederá al análisis de normalidad mediante el estadígrafo de Shapiro Wilk.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p_{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla 15: Prueba de normalidad del lead time de despachos con Shapiro Wilk.

Pruebas de normalidad ^a						
	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Lead time Despues	,149	21	,200 [*]	,953	21	,380

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Lead time Antes es constante. Se ha omitido.

b. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 15, se puede verificar que la significancia del lead time de despachos, antes es 0.000 y después 0.380, dado que el lead time de despachos antes es menor que 0.05, y el lead time de despacho después es mayor que 0.05, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se asume para el análisis de la contratación de la hipótesis el uso de un estadígrafo no paramétrico, para este caso se utilizará la prueba de Wilconson.

Contrastación de la hipótesis general

H₀: La gestión del almacén de donaciones mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017.

H_a: La gestión del almacén de donaciones no mejorará el lead time de despacho en Cáritas del Perú, Callao 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{APa} \leq \mu_{APd}$$

$$H_a: \mu_{APa} > \mu_{APd}$$

Tabla 16: Comparación de medias del lead time de despachos antes y después con Wilconson.

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Lead time Antes	21	,0000	,00000	,00	,00
Lead time Despues	21	,6716	,22745	,20	1,00

De la tabla 16, ha quedado demostrado que la media del lead time de despacho antes (0,000) es menor que la media del lead time de despacho después (0,6716), por consiguiente no se cumple $H_a: \mu_{APa} > \mu_{APd}$, en tal razón se rechaza la hipótesis nula de que la gestión del almacén de donaciones no mejorará el lead time de despachos, y se acepta la hipótesis de investigación o alterna, por la cual queda demostrado que la gestión del almacén de donaciones mejorará el lead time de despachos en Cáritas del Perú.

3.3. Análisis de costo - beneficio

Tabla 17: Costo - Beneficio: Recursos humanos y atención de pedidos. - Octubre 2016.

Descripción	Pedidos atendidos por día	Costo unitario mensual	Costo personal por c/pedido
Atención de pedidos			
Solicitudes de pedidos	11	1200	109,09

En la tabla 17, se contrasta que para el mes de octubre del año 2016 se atendían por día 11 solicitudes de pedidos y la división entre el costo unitario mensual por persona y la atención de pedidos por día nos da S/. 109.09 que es el costo por pedido que genera por almacenero.

Tabla 18: Costo - Beneficio: Recursos humanos y atención de pedidos. - Mayo 2017.

Descripción	Pedidos atendidos por día	Costo unitario mensual	Costo personal por c/pedido	Aumento de pedidos por día	Costo personal por c/pedido
Atención pedidos					
Solicitudes de pedidos	11	1200	109,09	3	327,27

En la tabla 18, se contrasta que para el mes de mayo del año 2017 con un costo por pedido por almacenero es de S/. 109.09, se ha incrementado la atención pedidos por día de 11 a 14 pedidos. Por ello, ahora cada pedido tiene un costo por almacenero de S/. 327.27.

IV. DISCUSION

El objetivo general de la tesis es determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017.

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de investigación en la muestra respectiva que son las solicitudes atendidas en 21 días del mes y que son el objeto de estudio, se logró redistribuir la ubicación de las donaciones, mejorar los tiempos de atención y aumentar las solicitudes de pedido, se ha determinado también que existe relación significativa de las herramientas de la gestión del almacén con la mejora de la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

Dichos resultados son coherentes con:

La investigación científica desarrollada por Alva, Reyes y Villanes (2006) presentaron la tesis para optar el grado de Magister en Gestión de Operaciones y Logística: "Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa Agroexportadora". Desarrollada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), en Trujillo-Perú. Esta investigación tiene como fin recolectar datos e información de los procesos que se desarrolla en el área logística, posteriormente se plantearon muchas alternativas de respuesta que ayudaran al mejoramiento de la gestión.

Como resultado de este análisis se empezó a desarrollar la redistribución de materiales entre otros. A través de la clasificación se identificaron los principales giros de los productos. Se realizó el estudio en el almacén sobre tiempos para la ubicación de los productos.

Se propone reducir el lead time de almacenamiento. Con la aplicación de esta mejora se prevé una reducción del espacio utilizado en el área de almacenamiento a 238 metros cuadrados.

Arrieta (2011), nos dice que para “el perfil de actividades del almacén se debe evaluar el layout que tiene el centro de distribución para poder reubicar los productos.” Se clasificó la redistribución de los productos según su fecha de vencimiento, aquellos productos que vencían en poco tiempo se ubicarían cerca del pasillo principal, mientras que los productos de mayor periodicidad se ubicarían en los pasillos secundarios. Con esta redistribución se logró mejorar los tiempos de almacenamiento de 50,4 min. a 38,8 min. Haciendo rápido y sencillo el proceso de almacenamiento de los productos con la nueva clasificación de ubicación. A su vez, se redujo el espacio utilizado de 312,50 metros cuadrados a 239,80 metros cuadrados.

Esta investigación muestra aquellos aspectos más básicos y significativos de la gestión del almacén y que son de interés para las empresas que aún no han implementado esta herramienta.

V. CONCLUSIONES

1. La distribución del almacén mediante layout logró incrementar la capacidad de almacenaje maximizando espacios, distribuyendo los productos previo análisis ABC para aprovechar al máximo las donaciones que recibe diariamente Cáritas del Perú. Se redujo el espacio utilizado del almacén de 89% en el mes de octubre del 2016 con 782 metros cuadrados a 78% en el mes de mayo del 2017 con 690 metros cuadrados, de esta forma mejorando el proceso de almacenamiento.
2. De acuerdo a la distribución del layout que se realizó, se logró mejorar la eficacia en la atención de los pedidos de 79% en el mes de octubre del 2016 con 248 pedidos atendidos a 96% en el mes de mayo del 2017 con 318 pedidos atendidos, cumpliendo así con el total de pedidos requeridos al mes.
3. Cumpliendo con la atención de pedidos, se logró reducir también los tiempos de despacho por pedido con un lead time de 46,51 min por pedido en el mes de octubre del 2016 a un lead time de 40,03 min por pedido en el mes de mayo del 2017, con esta reducción se logró aumentar la cantidad de atención de pedidos al mes.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para inicio del proceso de implementación de la herramienta de calificación de la gestión del almacén debe quedar claro para todos los colaboradores que pertenecen al área del almacén, que este es un proceso de mejoramiento continuo que requiere de una constante atención, por lo tanto, se considera capacitar a los trabajadores involucrados dentro del proceso de almacenamiento, distribución y manejo de inventarios a desarrollar mecanismos de evaluación y retroalimentación de los avances realizados.
2. Se recomienda realizar un análisis continuo y planificación al proceso de almacenamiento para garantizar una buena distribución de donaciones en el área del almacén.
3. Se debe establecer una relación óptima con los destinatarios de las donaciones, garantizando los tiempos de entrega de los pedidos y cumpliendo los niveles de atención y despacho por pedido. Para ello, se recomienda seleccionar al personal responsable y competente para ejercer el control y cumplimiento de las nuevas herramientas de gestión.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVA Cecilia, REYES Clara y VILLANES Nadia. Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora. Tesis (Para obtener el título de Magister en Gestión de Operaciones Logísticas). Trujillo: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, 2006.

ANAYA, Juan. Almacenes: análisis, diseño y organización. 1ª ed. Madrid: Esic editorial, 2008. 241 p. ISBN 978-84-7356-574-5

Barrios Castillo, G. (2007). La medición de la eficiencia técnica mediante el análisis envolvente de datos en contribuciones a la economía. [Fecha de consulta: 7 de octubre de 2016]. <http://www.eumed.net/ce/2007c/gybc-a.htm>.

BRENES, Pedro. Técnicas de almacén. 1ª ed. Madrid: Editorial Editex, 2015. 263 p. ISBN 978-84-9078-512-6

CASANOVA Rubén y BARRERA Oscar. Almacenamiento y control de almacén [En línea]. España: 2011. [Fecha de consulta: 24 setiembre 2016].

ARRIETA, José. Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas [En línea]. Colombia: 2011. [Fecha de consulta: 27 setiembre 2016].

DIAZ, Carlos y CADENA Julián. Decisiones fundamentales para estudiar el proceso de alistamiento de pedidos: Revisión de literatura [En línea]. Colombia: 2013. [Fecha de consulta: 24 setiembre 2016].

ESCUDERO, José. Logística de almacenamiento. 1ª ed. Madrid: Zaragoza, 2014. 371 p. ISBN 978-84-283-2965-1

GAJARDO, Rubén. El almacén de excelencia y los centros de distribución. 1ra. ed. Lima: Fondo Editorial USMP, 2012. 178 p.

GARCIA, Alfonso. Almacenes: planeación, organización y control. 4ª ed. México D.F.: Editorial Trillas, 2010. 205 p. ISBN 978-607-17-0583-9

Heizer, J. & Render, B. (2001). Dirección de la producción: Decisiones tácticas (6ª. Ed). Madrid, España: Prentice.hall.

JIMENEZ, Freddy. Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero. Tesis (Para obtener el título de Ingeniero de Producción). Sartenejas: Universidad Simón Bolívar, 2012.

KRAJEWSKI, L. (2008). Administración de operaciones. México, Editorial Pearson Educación, 728 p.

LAWTON, Jim (2010) Supply risk, the quality and performance connection. (Consulta: 21 de octubre 2016)
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=29&did=2053722481&SrchMode=1&sid=3&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1283048068&clientId=39489#indexing>

RAE (real academia española) (2001). [Fecha de consulta: 11 de octubre de 2016]. Disponible en: <http://www.rae.es/search/node/la%20logistica>

ROUX, Michel. Manual de logística para la gestión de almacenes. 4ª ed. Barcelona: Editorial Gestión 2000, 2009. 261 p. ISBN 978-84-9875-035-5

VERITAS, Bureau. Logística integral. 2ª ed. Fundación Confemetal, 2009. 816 p. ISBN 8492735740

DIGESA. [Fecha de consulta: 11 de mayo de 2017]. Disponible en: http://www.digesa.sld.pe/Expedientes/Consulta_Registro_Sanitario.aspx

VALDERRAMA, Santiago. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima:Editorial San Marcos, 2016. 495 p. ISBN 978-612-302-878-7

HERNANDEZ, Roberto. Metodología de la investigación 5ta ed. México. Mc Graw Hill, 2010. 613 p. ISBN: 978-607-15-0291-9

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de ejecución

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunion de Coordination																
2. Presentación del Esquema de desarrollo de proyecto de investigación																
3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.																
4. Recolección de datos																
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos																
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N.O 1 Presentación del avance																
7. Descripción de resultados																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis																
9. Conclusiones y recomendaciones																
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión																
11. Presenta la tesis complete con las observaciones levantadas																
12. Revisión y observación del informe de tesis por los jurados																
13. JORNADA DE INVESTIGACION N.º 2: Sustentación del informe de la tesis																

Anexo 02: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis
¿De qué manera la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú?	Determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.	La gestión del almacén de donaciones mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.
¿De qué manera la gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú?	Determinar en qué medida la gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú.	La gestión del almacén de donaciones incrementará la eficacia de los despachos en Cáritas del Perú.
¿De qué manera el lead time de despacho mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú?	Determinar en qué medida el lead time de despacho mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.	El lead time de despacho mejorará la atención de pedidos en Cáritas del Perú.

Anexo 03: Fotos del almacén antes de la mejora.



Anexo 04: Fotos del almacén después de la mejora.



Anexo 05: Espacio utilizado en almacén de Cáritas en mes de octubre 2016.

ALMACEN DE CÁRITAS DEL PERÚ						
Ítems	Producto	Unidad	Cantidad mensual Aprox.	Cantidad Item por Parihuela	Numero de Parihuelas	Espacio destinado (m2)
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	150	1	9,2
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	120	2	18,4
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	150	1	9,2
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	120	2	18,4
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	120	2	18,4
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	120	1	9,2
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	100	2	18,4
41096	Aceite	Caja x 12	60	48	1	9,2
41085	Arroz	Bolsa x 6	150	75	2	18,4
41068	Harina	Paquete x 6	40	120	1	9,2
30083	Fideos	Paquete x 10	80	72	2	18,4
41077	Paneton	Caja x 6	150	36	3	27,6
41039	Galletas	Caja x 12	200	120	2	18,4
56034	Refresco	Paquete x 50	300	150	2	18,4
41054	Mermelada	Caja x 12	50	60	1	9,2
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	120	2	18,4
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	140	2	18,4
41005	Fideos	Paquete x 12	80	72	2	18,4
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	140	1	9,2
41043	Cereales	Caja x12	35	24	2	18,4
41015	Sal	Paquete x 6	150	60	3	27,6
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	48	2	18,4
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	140	1	9,2
41073	Drywall	Paquete x 1	100	50	2	18,4
51046	Tuberias de desagüe	Paquete x 3	50	24	3	27,6
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	200	1	9,2
30123	Focos	Caja x 6	50	250	1	9,2
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	200	1	9,2
30069	Pilas	Caja x 50	30	240	1	9,2
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	150	1	9,2
41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	150	1	9,2
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	72	2	18,4
41067	Detergente	Paquete x 12	80	60	2	18,4
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	48	3	27,6
30143	Escobas	Paquete x 5	30	18	2	18,4
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	72	1	9,2
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	18	2	18,4
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	72	3	27,6
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	48	1	9,2
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	48	2	18,4
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	96	1	9,2

41035	Cuadernos	Caja x 100	60	72	1	9,2
41080	Colores	Caja x 72	20	60	1	9,2
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	36	2	18,4
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	12	2	18,4
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	75	2	18,4
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	24	2	18,4
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	6	2	18,4
29065	Carpas	Caja x 1	150	70	3	27,6
						782

Anexo 06: Espacio utilizado en almacén de Caritas en mes de noviembre 2016.

ALMACEN DE CÁRITAS DEL PERÚ						
Ítems	Producto	Unidad	Cantidad mensual Aprox.	Cantidad Item por Parihuela	Numero de Parihuelas	Espacio destinado (m2)
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	150	1	9,2
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	120	2	18,4
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	150	1	9,2
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	120	1	9,2
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	120	2	18,4
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	120	1	9,2
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	100	2	18,4
41096	Aceite	Caja x 12	60	48	1	9,2
41085	Arroz	Bolsa x 6	150	75	1	9,2
41068	Harina	Paquete x 6	40	120	1	9,2
30083	Fideos	Paquete x 10	80	72	2	18,4
41077	Paneton	Caja x 6	150	36	3	27,6
41039	Galletas	Caja x 12	200	120	3	27,6
56034	Refresco	Paquete x 50	300	150	2	18,4
41054	Mermelada	Caja x 12	50	60	1	9,2
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	120	2	18,4
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	140	2	18,4
41005	Fideos	Paquete x 12	80	72	2	18,4
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	140	1	9,2
41043	Cereales	Caja x12	35	24	2	18,4
41015	Sal	Paquete x 6	150	60	3	27,6
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	48	3	27,6
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	140	1	9,2
41073	Drywall	Paquete x 1	100	50	2	18,4
51046	Tuberias de desague	Paquete x 3	50	24	3	27,6
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	200	1	9,2
30123	Focos	Caja x 6	50	250	1	9,2
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	200	1	9,2
30069	Pilas	Caja x 50	30	240	1	9,2
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	150	1	9,2

41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	150	1	9,2
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	72	2	18,4
41067	Detergente	Paquete x 12	80	60	2	18,4
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	48	3	27,6
30143	Escobas	Paquete x 5	30	18	2	18,4
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	72	1	9,2
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	18	2	18,4
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	72	2	18,4
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	48	1	9,2
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	48	2	18,4
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	96	1	9,2
41035	Cuadernos	Caja x 100	60	72	1	9,2
41080	Colores	Caja x 72	20	60	1	9,2
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	36	2	18,4
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	12	2	18,4
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	75	2	18,4
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	24	2	18,4
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	6	2	18,4
29065	Carpas	Caja x 1	150	70	3	27,6
						772,8

Anexo 07: Espacio utilizado en almacén de Caritas en mes de diciembre 2016.

ALMACEN DE CÁRITAS DEL PERÚ						
Ítems	Producto	Unidad	Cantidad mensual Aprox.	Cantidad Item por Parihuela	Numero de Parihuelas	Espacio destinado (m2)
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	150	1	9,2
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	120	2	18,4
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	150	1	9,2
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	120	1	9,2
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	120	2	18,4
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	120	1	9,2
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	100	2	18,4
41096	Aceite	Caja x 12	60	48	1	9,2
41085	Arroz	Bolsa x 6	150	75	1	9,2
41068	Harina	Paquete x 6	40	120	1	9,2
30083	Fideos	Paquete x 10	80	72	2	18,4
41077	Paneton	Caja x 6	150	36	3	27,6
41039	Galletas	Caja x 12	200	120	3	27,6
56034	Refresco	Paquete x 50	300	150	2	18,4
41054	Mermelada	Caja x 12	50	60	1	9,2
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	120	1	9,2
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	140	2	18,4
41005	Fideos	Paquete x 12	80	72	2	18,4
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	140	1	9,2

41043	Cereales	Caja x12	35	24	2	18,4
41015	Sal	Paquete x 6	150	60	3	27,6
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	48	3	27,6
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	140	1	9,2
41073	Drywall	Paquete x 1	100	50	2	18,4
51046	Tuberias de desagüe	Paquete x 3	50	24	3	27,6
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	200	1	9,2
30123	Focos	Caja x 6	50	250	1	9,2
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	200	1	9,2
30069	Pilas	Caja x 50	30	240	1	9,2
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	150	1	9,2
41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	150	1	9,2
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	72	2	18,4
41067	Detergente	Paquete x 12	80	60	2	18,4
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	48	3	27,6
30143	Escobas	Paquete x 5	30	18	2	18,4
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	72	1	9,2
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	18	2	18,4
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	72	2	18,4
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	48	1	9,2
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	48	2	18,4
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	96	1	9,2
41035	Cuadernos	Caja x 100	60	72	1	9,2
41080	Colores	Caja x 72	20	60	1	9,2
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	36	2	18,4
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	12	2	18,4
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	75	2	18,4
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	24	2	18,4
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	6	2	18,4
29065	Carpas	Caja x 1	150	70	3	27,6
						763,6

Anexo 08: Espacio utilizado en almacén de Caritas en mes de marzo 2017.

ALMACEN DE CÁRITAS DEL PERÚ						
Ítems	Producto	Unidad	Cantidad mensual Aprox.	Cantidad Item por Parihuela	Numero de Parihuelas	Espacio destinado (m2)
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	150	1	9,2
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	120	2	18,4
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	150	1	9,2
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	120	1	9,2
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	120	2	18,4
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	120	1	9,2
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	100	2	18,4
41096	Aceite	Caja x 12	60	48	1	9,2

41085	Arroz	Bolsa x 6	150	75	1	9,2
41068	Harina	Paquete x 6	40	120	1	9,2
30083	Fideos	Paquete x 10	80	72	2	18,4
41077	Paneton	Caja x 6	150	36	3	27,6
41039	Galletas	Caja x 12	200	120	3	27,6
56034	Refresco	Paquete x 50	300	150	2	18,4
41054	Mermelada	Caja x 12	50	60	1	9,2
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	120	1	9,2
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	140	2	18,4
41005	Fideos	Paquete x 12	80	72	2	18,4
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	140	1	9,2
41043	Cereales	Caja x12	35	24	2	18,4
41015	Sal	Paquete x 6	150	60	3	27,6
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	48	3	27,6
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	140	1	9,2
41073	Drywall	Paquete x 1	100	50	2	18,4
51046	Tuberias de desagüe	Paquete x 3	50	24	2	18,4
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	200	1	9,2
30123	Focos	Caja x 6	50	250	1	9,2
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	200	1	9,2
30069	Pilas	Caja x 50	30	240	1	9,2
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	150	1	9,2
41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	150	1	9,2
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	72	2	18,4
41067	Detergente	Paquete x 12	80	60	2	18,4
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	48	3	27,6
30143	Escobas	Paquete x 5	30	18	2	18,4
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	72	1	9,2
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	18	2	18,4
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	72	2	18,4
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	48	1	9,2
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	48	2	18,4
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	96	1	9,2
41035	Cuadernos	Caja x 100	60	72	1	9,2
41080	Colores	Caja x 72	20	60	1	9,2
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	36	2	18,4
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	12	2	18,4
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	75	2	18,4
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	24	2	18,4
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	6	2	18,4
29065	Carpas	Caja x 1	150	70	3	27,6
						754,4

Anexo 09: Espacio utilizado en almacén de Caritas en mes de abril 2017.

ALMACEN DE CÁRITAS DEL PERÚ						
Ítems	Producto	Unidad	Cantidad mensual Aprox.	Cantidad Item por Parihuela	Numero de Parihuelas	Espacio destinado (m2)
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	150	1	9,2
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	120	2	18,4
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	150	1	9,2
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	120	1	9,2
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	120	2	18,4
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	120	1	9,2
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	100	2	18,4
41096	Aceite	Caja x 12	60	48	1	9,2
41085	Arroz	Bolsa x 6	150	75	1	9,2
41068	Harina	Paquete x 6	40	120	1	9,2
30083	Fideos	Paquete x 10	80	72	2	18,4
41077	Paneton	Caja x 6	150	36	3	27,6
41039	Galletas	Caja x 12	200	120	2	18,4
56034	Refresco	Paquete x 50	300	150	2	18,4
41054	Mermelada	Caja x 12	50	60	1	9,2
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	120	1	9,2
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	140	2	18,4
41005	Fideos	Paquete x 12	80	72	2	18,4
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	140	1	9,2
41043	Cereales	Caja x12	35	24	2	18,4
41015	Sal	Paquete x 6	150	60	3	27,6
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	48	2	18,4
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	140	1	9,2
41073	Drywall	Paquete x 1	100	50	2	18,4
51046	Tuberias de desagüe	Paquete x 3	50	24	2	18,4
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	200	1	9,2
30123	Focos	Caja x 6	50	250	1	9,2
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	200	1	9,2
30069	Pilas	Caja x 50	30	240	1	9,2
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	150	1	9,2
41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	150	1	9,2
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	72	2	18,4
41067	Detergente	Paquete x 12	80	60	2	18,4
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	48	3	27,6
30143	Escobas	Paquete x 5	30	18	2	18,4
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	72	1	9,2
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	18	2	18,4
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	72	2	18,4
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	48	1	9,2
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	48	2	18,4
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	96	1	9,2

41035	Cuadernos	Caja x 100	60	72	1	9,2
41080	Colores	Caja x 72	20	60	1	9,2
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	36	2	18,4
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	12	2	18,4
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	75	2	18,4
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	24	2	18,4
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	6	2	18,4
29065	Carpas	Caja x 1	150	70	3	27,6
						736

Anexo 10: Espacio utilizado en almacén de Caritas en mes de mayo 2017.

ALMACEN DE CÁRITAS DEL PERÚ						
Ítems	Producto	Unidad	Cantidad mensual Aprox.	Cantidad Item por Parihuela	Numero de Parihuelas	Espacio destinado (m2)
41023	Jugo de naranja	Paquete x 6	90	150	1	9,2
41037	Botella Yogurt	Paquete x 6	60	120	1	9,2
41021	Nectar de durazno	Caja x 6	60	150	1	9,2
56032	Botella de agua	Paquete x 6	100	120	2	18,4
80531	Gaseosa	Paquete x 6	50	120	1	9,2
41046	Botella de agua	Paquete x 6	120	120	1	9,2
41080	Bidones de Agua	Caja x 1	100	100	1	9,2
41096	Aceite	Caja x 12	60	48	1	9,2
41085	Arroz	Bolsa x 6	150	75	1	9,2
41068	Harina	Paquete x 6	40	120	1	9,2
30083	Fideos	Paquete x 10	80	72	2	18,4
41077	Paneton	Caja x 6	150	36	2	18,4
41039	Galletas	Caja x 12	200	120	2	18,4
56034	Refresco	Paquete x 50	300	150	2	18,4
41054	Mermelada	Caja x 12	50	60	1	9,2
41003	Galletas de agua	Caja x 12	80	120	1	9,2
30159	Conservas de pescado	Cajas x 25	100	140	1	9,2
41005	Fideos	Paquete x 12	80	72	2	18,4
52044	Chocolate p/preparar	Caja x 60	30	140	1	9,2
41043	Cereales	Caja x12	35	24	2	18,4
41015	Sal	Paquete x 6	150	60	3	27,6
41050	Sopa instantanea	Paquete x 72	350	48	2	18,4
41089	Cubitos de gallina	Caja x 300u.	30	140	1	9,2
41073	Drywall	Paquete x 1	100	50	2	18,4
51046	Tuberias de desagüe	Paquete x 3	50	24	2	18,4
41097	Fosforo	Paquete x 50	30	200	1	9,2
30123	Focos	Caja x 6	50	250	1	9,2
30230	Velas Blancas	Caja x 25	50	200	1	9,2
30069	Pilas	Caja x 50	30	240	1	9,2
41079	Cepillos	Caja x 24u.	50	150	1	9,2

41050	Jabon de cara	Caja x 25	50	150	1	9,2
41001	Papel Higienico	Paquete x 24	120	72	2	18,4
41067	Detergente	Paquete x 12	80	60	2	18,4
30069	Bolsas de Basura	Caja x 1000u. 140LTS.	120	48	3	27,6
30143	Escobas	Paquete x 5	30	18	2	18,4
41061	Jabon ropa	Caja x 12	40	72	1	9,2
30003	Chompas Lana	Saco x 20	20	18	2	18,4
30088	Frazadas de lana	Paquete x 1	100	72	2	18,4
41038	Almohadas	Paquete x 2	40	48	1	9,2
30043	Hojas bond	Caja x 5pqt. x 100u.	80	48	2	18,4
41069	Lapiceros	Caja x 600u.	30	96	1	9,2
41035	Cuadernos	Caja x 100	60	72	1	9,2
41080	Colores	Caja x 72	20	60	1	9,2
56042	Tachos de Basura	Paquete x 1	50	36	2	18,4
30077	Andadores	Bolsa x 1	15	12	2	18,4
29031	Cama inflable	Caja x 1	500	75	2	18,4
41011	Lavatorio Plastico	Paquete x 1	50	24	2	18,4
31070	Coche de bebé	Paquete x 1	20	6	3	27,6
29065	Carpas	Caja x 1	150	70	1	9,2
						690

Anexo 11: Encuesta

FORMATO DE ENCUESTA

Nombres y Apellidos:

Marca con un aspa (x) el mayor problema que presenta el almacén.

1	El almacén no dispone de espacio suficiente.	
2	Desorganización del almacén	
3	Falta de mano de obra	
4	Mala distribución de los productos	
5	Falta de procedimientos en el almacén	
6	Falta de capacitaciones al personal	
7	Falta de equipos de protección personal	

Otros:

Nota: La información brindada ayudará a mejorar la filosofía de trabajo en el almacén, por eso se pide la sinceridad y responsabilidad de su respuesta.

Anexo 12: Registro de atención de pedidos por día de octubre a diciembre del 2016.

REGISTRO DE ATENCION DE PEDIDOS POR DIA

MESES					
Fechas	oct	Fechas	nov	Fechas	dic
03/10/2016	13	01/11/2016	12	01/12/2016	10
04/10/2016	11	02/11/2016	11	02/12/2016	13
05/10/2016	12	03/11/2016	12	05/12/2016	12
06/10/2016	11	04/11/2016	13	06/12/2016	12
07/10/2016	13	07/11/2016	10	07/12/2016	11
10/10/2016	13	08/11/2016	11	08/12/2016	12
11/10/2016	12	09/11/2016	12	09/12/2016	11
12/10/2016	10	10/11/2016	13	12/12/2016	10
13/10/2016	13	11/11/2016	12	13/12/2016	10
14/10/2016	13	14/11/2016	13	14/12/2016	11
17/10/2016	10	15/11/2016	11	15/12/2016	9
18/10/2016	11	16/11/2016	11	16/12/2016	10
19/10/2016	13	17/11/2016	11	19/12/2016	13
20/10/2016	12	18/11/2016	10	20/12/2016	13
21/10/2016	13	21/11/2016	11	21/12/2016	11
24/10/2016	12	22/11/2016	13	22/12/2016	12
25/10/2016	10	23/11/2016	12	23/12/2016	11
26/10/2016	11	24/11/2016	10	26/12/2016	12
27/10/2016	11	25/11/2016	13	27/12/2016	12
28/10/2016	13	28/11/2016	11	28/12/2016	10
31/10/2016	11	29/11/2016	12	29/12/2016	12
		30/11/2016	12	30/12/2016	12
TOTAL	248	TOTAL	256	TOTAL	249
PROMEDIO	11.8	PROMEDIO	11.6	PROMEDIO	11.3

Anexo 13: Registro de atención de pedidos por día de enero a mayo del 2017.

REGISTRO DE ATENCION DE PEDIDOS POR DIA

MESES									
Ener	Sol.	feb	Sol.	mar	Sol.	abr	Sol.	may	Sol.
02/01/2017	12	01/02/2017	11	01/03/2017	13	03/04/2017	14	01/05/2017	14
03/01/2017	13	02/02/2017	14	02/03/2017	12	04/04/2017	13	02/05/2017	13
04/01/2017	12	03/02/2017	13	03/03/2017	13	05/04/2017	12	03/05/2017	13
05/01/2017	11	06/02/2017	12	06/03/2017	13	06/04/2017	14	04/05/2017	15
06/01/2017	14	07/02/2017	11	07/03/2017	12	07/04/2017	13	05/05/2017	14
09/01/2017	13	08/02/2017	15	08/03/2017	13	10/04/2017	14	08/05/2017	14
10/01/2017	9	09/02/2017	13	09/03/2017	12	11/04/2017	13	09/05/2017	13
11/01/2017	11	10/02/2017	11	10/03/2017	12	12/04/2017	13	10/05/2017	14
12/01/2017	12	13/02/2017	14	13/03/2017	14	13/04/2017	13	11/05/2017	15
13/01/2017	13	14/02/2017	13	14/03/2017	13	14/04/2017	14	12/05/2017	14
16/01/2017	14	15/02/2017	12	15/03/2017	12	17/04/2017	13	15/05/2017	13
17/01/2017	10	16/02/2017	11	16/03/2017	13	18/04/2017	14	16/05/2017	15
18/01/2017	12	17/02/2017	9	17/03/2017	12	19/04/2017	13	17/05/2017	13
19/01/2017	13	20/02/2017	10	20/03/2017	13	20/04/2017	14	18/05/2017	14
20/01/2017	11	21/02/2017	11	21/03/2017	13	21/04/2017	14	19/05/2017	14
23/01/2017	11	22/02/2017	12	22/03/2017	12	24/04/2017	13	22/05/2017	13
24/01/2017	12	23/02/2017	14	23/03/2017	13	25/04/2017	13	23/05/2017	15
25/01/2017	13	24/02/2017	11	24/03/2017	12	26/04/2017	13	24/05/2017	14
26/01/2017	13	27/02/2017	12	27/03/2017	14	27/04/2017	14	25/05/2017	13
27/01/2017	12	28/02/2017	13	28/03/2017	13	28/04/2017	13	26/05/2017	14
30/01/2017	11			29/03/2017	12			29/05/2017	13
31/01/2017	10			30/03/2017	13			30/05/2017	13
				31/03/2017	13			31/05/2017	15
TOTAL	262	TOTAL	242	TOTAL	292	TOTAL	267	TOTAL	318
PROMEDIO	12	PROMEDIO	12	PROMEDIO	13	PROMEDIO	13	PROMEDIO	14

Anexo 14: Registro de tiempos en la atención de pedidos de octubre a diciembre del 2016

REGISTRO DE TIEMPOS EN LA ATENCION DE PEDIDOS

MESES					
Fechas	oct	Fechas	nov	Fechas	dic
03/10/2016	44,3	01/11/2016	45,5	01/12/2016	45,5
04/10/2016	44	02/11/2016	46	02/12/2016	46
05/10/2016	44,5	03/11/2016	47	05/12/2016	47
06/10/2016	47	04/11/2016	47,3	06/12/2016	47,3
07/10/2016	47,3	07/11/2016	48	07/12/2016	48
10/10/2016	48	08/11/2016	45,2	08/12/2016	48,9
11/10/2016	45,2	09/11/2016	48,9	09/12/2016	50
12/10/2016	48,9	10/11/2016	44,5	12/12/2016	44,3
13/10/2016	50	11/11/2016	47	13/12/2016	44
14/10/2016	45,5	14/11/2016	47,3	14/12/2016	44,5
17/10/2016	46	15/11/2016	45,5	15/12/2016	47
18/10/2016	47	16/11/2016	47	16/12/2016	47,3
19/10/2016	47,3	17/11/2016	47,3	19/12/2016	48
20/10/2016	48	18/11/2016	48	20/12/2016	44
21/10/2016	45,2	21/11/2016	45,2	21/12/2016	48,9
24/10/2016	48,9	22/11/2016	48,9	22/12/2016	50
25/10/2016	44,5	23/11/2016	50	23/12/2016	45,5
26/10/2016	47	24/11/2016	45,2	26/12/2016	46
27/10/2016	47,3	25/11/2016	46	27/12/2016	47
28/10/2016	46	28/11/2016	47	28/12/2016	47,3
31/10/2016	45,2	29/11/2016	47,3	29/12/2016	46,1
		30/11/2016	48	30/12/2016	45,2
TOTAL	977,1	TOTAL	1032,1	TOTAL	1027,8
PROMEDIO	46,5	PROMEDIO	46,9	PROMEDIO	46,7

Anexo 15: Registro de tiempos en la atención de pedidos de marzo a mayo del 2017.

REGISTRO DE TIEMPOS EN LA ATENCION DE PEDIDOS

MESES					
Fechas	mar	Fechas	abr	Fechas	may
01/03/2017	41	03/04/2017	43,2	01/05/2017	40,2
02/03/2017	43,4	04/04/2017	41,5	02/05/2017	41
03/03/2017	43,8	05/04/2017	40	03/05/2017	39,5
06/03/2017	40	06/04/2017	42,4	04/05/2017	40,6
07/03/2017	45,5	07/04/2017	41,1	05/05/2017	41,2
08/03/2017	43,7	10/04/2017	40,6	08/05/2017	40
09/03/2017	44	11/04/2017	43,5	09/05/2017	42,1
10/03/2017	43,3	12/04/2017	43	10/05/2017	41,5
13/03/2017	41,6	13/04/2017	42,7	11/05/2017	41,3
14/03/2017	42,4	14/04/2017	39,8	12/05/2017	39
15/03/2017	45	17/04/2017	42,4	15/05/2017	40,9
16/03/2017	46,1	18/04/2017	40	16/05/2017	38,9
17/03/2017	40,8	19/04/2017	42,9	17/05/2017	41,2
20/03/2017	44,3	20/04/2017	41,2	18/05/2017	40,7
21/03/2017	45,5	21/04/2017	40,6	19/05/2017	41,5
22/03/2017	43,7	24/04/2017	44	22/05/2017	
23/03/2017	43	25/04/2017	42,5	23/05/2017	
24/03/2017	45,1	26/04/2017	42,9	24/05/2017	
27/03/2017	43,3	27/04/2017	41,1	25/05/2017	
28/03/2017	44	28/04/2017	42,4	26/05/2017	
29/03/2017	41,8			29/05/2017	
30/03/2017	43,5			30/05/2017	
31/03/2017	45,5			31/05/2017	
TOTAL	1000,3	TOTAL	837,8	TOTAL	609,6
PROMEDIO	43,5	PROMEDIO	41,9	PROMEDIO	40,6

TOMA DE TIEMPOS POR SOLICITUDES DIARIAS																		
Fecha	Solicitudes															TIEMPO TOTAL	TIEMPO PROMEDIO	ENTREGADOS A TIEMPO (40min.)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
03-oct	43,2	44,6	44	45,5	44,6	44,2	46,2	43,9	45	43,9	43	44,3	44			576,4	44,3	0
04-oct	44	44,1	44,1	43,9	43,9	45,2	44,2	43	44,1	43,9	44					484,4	44,0	0
05-oct	45,1	45,1	44	45,1	44,5	44,2	44	45,1	44,3	45,1	44	43,9				534,4	44,5	0
06-oct	46,8	46,5	47,5	46,8	46,7	46,9	46,3	47,7	47	47,7	46,9					516,8	47,0	0
07-oct	47,5	47	47,9	46,9	46,9	47	46,9	47	47,8	47,5	47,5	46,9	47,5			614,3	47,3	0
10-oct	48,2	47,9	47,7	48,5	48	47,9	47,9	48	47,5	47,9	48,2	47,9	48,3			623,9	48,0	0
11-oct	46,3	45,5	46,1	45	43,9	44,5	46,1	45,3	45,5	44	46,1	44,5				542,8	45,2	0
12-oct	48,7	48,9	48,5	49,2	48,7	49,6	48,6	47,9	49,5	48,9						488,5	48,9	0
13-oct	49,8	50,6	52,3	48,9	49,7	48,5	48,9	48,5	51,6	49,6	49,5	50,2	51,5			649,6	50,0	0
14-oct	45	44,2	44,6	45,7	45,3	47	46,2	44,4	45,5	43,9	47	45,9	46,4			591,1	45,5	0
17-oct	46,5	45,9	46,8	46,1	44,2	45,1	47,5	46,2	45,5	45,7						459,5	46,0	0
18-oct	46,9	47,1	46,9	47,7	47,2	47,5	45,9	47,5	46,7	46,9	47,1					517,4	47,0	0
19-oct	47,3	47	47,9	46,9	46,8	47,5	47,8	47,9	47,3	47,5	46,5	47,1	46,8			614,3	47,3	0
20-oct	47,9	47,8	47,8	48,6	47,7	47,5	47,9	48,5	47,5	47,9	47,9	48,5				575,5	48,0	0
21-oct	45,2	46,2	44,5	44,7	46,3	44,2	43,9	44,3	44,8	47,5	45,6	44,5	45,6			587,3	45,2	0
24-oct	47,9	48,7	49,2	48,1	48,5	48,9	49,5	47,5	48,8	49,7	50,6	48,9				586,3	48,9	0
25-oct	44,2	43,9	45,2	45	44,5	45,1	44,4	43,9	44,7	43,9						444,8	44,5	0
26-oct	45,9	46,5	46,1	46,2	47,2	47,8	46,8	48,1	47,5	47,5	46,9					516,5	47,0	0
27-oct	46,8	46,5	47,6	47,9	47,5	47,8	47	46,1	47,9	47,5	47,9					520,5	47,3	0
28-oct	46,5	44,7	45,2	45,7	46,5	44,5	44,5	46,5	46,1	46,4	46,9	47,4	46,5			597,4	46,0	0
31-oct	49,5	50,8	49,9	48,9	50,5	49,6	50,7	49,5	48,9	48,5	48,9					496,8	45,2	0
																TOTAL	46,5	0

Anexo 16: Toma de tiempos por solicitudes diarias del mes de octubre 2016.

TOMA DE TIEMPOS POR SOLICITUDES DIARIAS																		
Fecha	Solicitudes															TIEMPO TOTAL	TIEMPO PROMEDIO	ENTREGADOS A TIEMPO (40min.)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
01-nov	45	44,2	44,6	45,7	45,3	47	46,2	44,4	45,5	44,6	47	45,9				545,4	45,5	0
02-nov	46,5	45,9	46,8	46,1	45,2	45,1	47,5	46,2	45,5	45,7	45,5					506	46,0	0
03-nov	46,9	47,1	46,9	47,7	47,2	47,5	45,9	47,5	46,7	46,9	47,1	46,1				563,5	47,0	0
04-nov	47,3	47	47,9	46,9	46,8	47,5	47,8	47,9	47,3	47,5	46,5	47,1	46,8			614,3	47,3	0
07-nov	47,9	47,8	47,8	48,6	47,7	47,5	48,2	48,5	48	47,9						479,9	48,0	0
08-nov	45,2	46,2	44,5	44,7	46,3	44,2	43,9	44,3	44,8	47,5	45,6					497,2	45,2	0
09-nov	47,9	48,7	49,2	48,1	48,5	48,9	49,5	47,5	48,8	49,7	50,6	48,9				586,3	48,9	0
10-nov	44,2	43,9	45,2	45	44,5	45	44,4	43,9	44,2	43,9	45,1	45,2	44,4			578,9	44,5	0
11-nov	45,9	46,5	46,5	46,2	47,2	47,8	46,8	48,1	47,5	47,5	46,9	46,5				563,4	47,0	0
14-nov	46,8	46,8	47,9	47,9	47,5	47,8	47,6	46,5	47,9	47,5	47,9	46,7	45,5			614,3	47,3	0
15-nov	46,5	44,7	45,2	45,7	46	44,5	44,5	46,1	46,1	46,4	45,2					500,9	45,5	0
16-nov	45,5	45,8	48,9	49,5	46,5	46,9	45,7	46,5	46,5	46,9	47,9					516,6	47,0	0
17-nov	47,9	46,9	47,2	47,5	47,6	47	46,9	47,5	46,8	46,9	47,8					520	47,3	0
18-nov	47,9	46,9	47,5	48,9	47,9	48,5	47,5	48,5	47,9	48,2						479,7	48,0	0
21-nov	45,1	45,1	45,2	45,1	44,5	44,2	46	45,1	46,3	45,1	45,8					497,5	45,2	0
22-nov	49,8	48,2	50,4	49,4	46,7	49,9	48,9	47,8	48,9	48,9	47,8	49,8	48,9			635,4	48,9	0
23-nov	49,2	51,9	48,5	50,9	48,9	49,9	50,7	48,9	50,8	51,5	49,5	48,9				599,6	50,0	0
24-nov	45,2	47,1	45,3	48,5	44,8	44,1	44,2	45,5	45,5	45						455,2	45,5	0
25-nov	46,3	45,5	46,1	46,9	43,9	47	46,1	47,3	45,5	46,5	46,1	45,5	45,9			598,6	46,0	0
28-nov	46,7	48,9	46,5	47,2	47,7	46,6	46,2	47,9	45,5	47,9	45,5					516,6	47,0	0
29-nov	49,8	50,6	46,3	46,9	46	45,5	44,9	46,5	51,6	44,6	49,5	45,2				567,4	47,3	0
30-nov	48,5	49,2	47,9	46,7	47,5	48,2	47,2	47,5	48,8	47,9	48,4	47,9				575,7	48,0	0
																TOTAL	46,9	0

Anexo 17: Toma de tiempos por solicitudes diarias del mes de noviembre 2016.

TOMA DE TIEMPOS POR SOLICITUDES DIARIAS																		
Fecha	Solicitudes															TIEMPO TOTAL	TIEMPO PROMEDIO	ENTREGADOS A TIEMPO (40min.)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
01-dic	45,5	45	44,5	46,1	43,9	47,5	45,9	46	45,7	44,4						454,5	45,5	0
02-dic	46,3	47	46,1	46	46,8	45,5	47,2	46,1	45,3	44,5	45,5	46,1	45,5			597,9	46,0	0
05-dic	46,5	47,8	45,3	45,6	47,7	47,5	48,2	48,5	46,2	47,9	45,5	46,7				563,4	47,0	0
06-dic	47,5	47,9	47,5	47,7	46,5	47,2	46,9	47,3	46,8	47,5	47,9	46,5				567,2	47,3	0
07-dic	47,9	48,2	47,5	48,1	48,5	48,9	49,5	47,5	48,8	48,1	45,5					528,5	48,0	0
08-dic	47,8	49,9	48,7	50,8	48,7	47,9	48,4	49,9	48,2	49,7	47,9	48,6				586,5	48,9	0
09-dic	48,9	50,5	49,5	49,7	50,4	48,8	50,7	51,9	49,9	50,7	48,5					549,5	50,0	0
12-dic	45,2	44,5	43,2	43,2	43,9	44,8	44	45,2	44,5	44						442,5	44,3	0
13-dic	43,1	44,7	45	45,2	44	44,5	43,4	43	43,1	43,5						439,5	44,0	0
14-dic	44,5	44,8	45,9	44	45,5	43,9	45,2	44,5	43,2	44,5	43,9					489,9	44,5	0
15-dic	47,5	43,5	47,2	47,5	47,6	46,2	46,9	47,1	46,8							420,3	46,7	0
16-dic	47,4	45,9	47,5	48,3	47,9	45,5	47,5	47,3	47,9	48,2						473,4	47,3	0
19-dic	49,5	48,1	45,2	47,9	49,5	48,2	50,3	47,1	46,9	45,5	51,5	45,5	48,2			623,4	48,0	0
20-dic	44,2	43,2	44,4	43,4	46,1	44	43,9	46,1	42	43,9	43,5	44,8	42,5			572	44,0	0
21-dic	49,2	49,9	48,5	50,9	48,9	49,9	47,7	48,9	46,5	47,5	49,5					537,4	48,9	0
22-dic	49,5	51,7	50,5	48,5	49,9	51,4	50,8	49,9	50,4	48,3	49,8	48,8				599,5	50,0	0
23-dic	46,3	45,5	45,1	46,1	43,9	45,5	46,1	45,3	44,5	46,5	46,1					500,9	45,5	0
26-dic	46,7	45,9	44,5	47,2	45,5	46,6	46,2	47,9	45,5	46,9	45,5	44,1				552,5	46,0	0
27-dic	49,8	50,6	46,3	46,9	45,1	45,5	44,9	46,5	51,6	44,6	47,4	45,2				564,4	47,0	0
28-dic	48,5	47,7	46,9	46,9	47,5	46,2	45,2	47,5	48,2	47,9						472,5	47,3	0
29-dic	45	46,2	45,6	45,7	45,3	47	46,2	47,4	45,5	46,6	47	45,9				553,4	46,1	0
30-dic	44,5	45,9	45,5	44	45,2	45,1	44,2	46,2	45,1	45,1	45,5	46,4				542,7	45,2	0
																TOTAL	46,7	0

Anexo 18: Toma de tiempos por solicitudes diarias del mes de diciembre 2016.

TOMA DE TIEMPOS POR SOLICITUDES DIARIAS																		
Fecha	Solicitudes															TIEMPO TOTAL	TIEMPO PROMEDIO	ENTREGADOS A TIEMPO (40min.)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
01/03/2017	40,5	42,1	41,2	41,2	41,5	39,2	41,3	42,1	39,5	41,1	41,5	40,5	41,2			532,9	41,0	4
02/03/2017	43,9	43,2	44,4	43,7	42,1	44,5	43,9	41,8	42,5	43,9	43,5	42,8				520,2	43,4	0
03/03/2017	41,2	42,9	40,5	41,9	42,9	41,5	47,7	41,9	46,5	47,5	42,5	45,5	46,5			569	43,8	1
06/03/2017	40,1	39,2	39	40,1	39,9	41,4	39,8	40	39,5	40,3	41,4	39,1	40,5			520,3	40,0	11
07/03/2017	46,3	45,5	45,1	45,1	43,9	45,5	46,1	45,3	44,5	46,5	46,1	46,2				546,1	45,5	0
08/03/2017	41,7	45,9	44,5	47,2	45,5	40,6	41,2	44,9	41,5	42,9	45,5	44,1	42,2			567,7	43,7	1
09/03/2017	43	44,7	46,3	43,5	45,1	44,5	43,9	44,5	43,5	44,6	41,8	42,9				528,3	44,0	0
10/03/2017	43,5	42,7	41,9	43,9	42,5	46,2	45,2	42,5	41,9	42,9	42,8	43,1				519,1	43,3	0
13/03/2017	45	41,2	40,6	43,7	40,3	41,8	39,2	41,4	39,5	41,6	42,3	40,9	45,5	39,9		582,9	41,6	6
14/03/2017	41,5	40,9	41,5	40	42,2	45,1	44,2	44,2	45,1	45,1	39,5	41,4	40,5			551,2	42,4	4
15/03/2017	45,5	45	44,5	45,1	43,9	44,5	45,9	46	43,7	44,4	46	45,5				540	45,0	0
16/03/2017	46,3	47,5	46,1	46,5	46,8	45,5	47,2	46,1	45,3	44,5	45,5	46,1	45,5			598,9	46,1	0
17/03/2017	41,5	40,8	39,3	39,6	42,7	41,5	42,2	40,1	39,2	40,9	41,5	40,7				490	40,8	7
20/03/2017	41,5	40,9	42,5	47,7	46,5	45,2	46,9	45,3	43,8	41,5	43,9	45,5	45,2			576,4	44,3	1
21/03/2017	47,9	48,2	47,5	48,1	42,5	40,9	49,5	41,5	43,8	45,1	45,5	44,5	46,2			591,2	45,5	1
22/03/2017	42,8	41,9	40,7	42,8	41,7	43,9	42,4	41,9	48,2	47,7	47,9	42,6				524,5	43,7	1
23/03/2017	42,9	43,5	41,5	41,7	42,4	41,8	42,7	40,9	41,9	42,7	43,5	46,3	47,1			558,9	43,0	1
24/03/2017	45,2	44,5	43,2	44,2	44,9	44,8	46,5	45,2	44,5	45,5	45,5	46,6				540,6	45,1	0
27/03/2017	43,1	44,7	42,5	45,2	41	42,5	43,4	43	43,1	43,5	44,9	42	45,5	42,2		606,6	43,3	0
28/03/2017	44,5	44,8	45,9	43	43,5	43,9	41,2	44,5	43,2	44,5	43,9	42,5	46,7			572,1	44,0	0
29/03/2017	41,5	40,5	42,2	41,5	45,6	41,2	39,9	42,1	42,8	40,5	42,6	41,7				502,1	41,8	3
30/03/2017	41,4	41,9	41,8	42,3	42,9	42,5	41,5	47,3	41,9	42,2	45,5	46,8	47,1			565,1	43,5	0
31/03/2017	47,9	48,2	46,5	48,1	48,5	46,9	41,5	47,5	40,8	42,1	45,5	45,8	42,5			591,8	45,5	1
TOTAL																	43,5	42

Anexo 19: Toma de tiempos por solicitudes diarias del mes de marzo del 2017.

TOMA DE TIEMPOS POR SOLICITUDES DIARIAS																		
Fecha	Solicitudes															TIEMPO TOTAL	TIEMPO PROMEDIO	ENTREGADOS A TIEMPO (40min.)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
03-abr	42,5	41,7	39,5	48,5	40,9	40,4	41,8	41,9	42,4	42,3	43,8	48,8	45,5	44,6		604,6	43,2	3
04-abr	42,3	39,5	40,1	42,1	40,9	41,5	39,1	45,3	41,5	40,5	41,1	42,2	43,5			539,6	41,5	5
05-abr	41,7	39,9	40,5	41,2	40,5	39,6	42,2	42,9	41,5	40,9	39,5	42,1				492,5	41,0	6
06-abr	40,8	39,6	46,3	40,9	45,1	45,5	40,9	43,5	41,6	41,6	42,4	45,2	40,5	39,8		593,7	42,4	6
07-abr	39,5	40,7	45,9	41,9	42,5	40,2	39,2	41,5	40,2	39,9	41	41,1	40,7			534,3	41,1	7
10-abr	41,1	39,2	40,6	41,7	40,3	39,5	41,2	38,4	40,5	39,6	42,5	40,9	39,5	43,9		568,9	40,6	9
11-abr	40,5	42,9	41,5	44	45,2	45,1	41,2	42,2	45,1	44,1	45,5	45,4	42,5			565,2	43,5	1
12-abr	40,5	42	41,5	40,1	43,9	41,5	45,9	42,5	45,7	42,4	45	45,5	42,1			558,6	43,0	2
13-abr	46,3	47	42,1	42	41,8	39,5	40,2	42,1	45,3	44,5	40,5	41,1	42,5			554,9	42,7	3
14-abr	39,5	40,8	38,3	40,6	40,7	40,5	37,2	39,5	38	40,9	41,5	39,7	41,5	38,2		556,9	39,8	12
17-abr	44,5	41,9	40,5	39,7	40,5	43,2	41,9	40,3	42,8	41,5	42,9	46,5	45,2			551,4	42,4	4
18-abr	40,9	39,2	40,5	39,1	41,5	41,9	40,5	39,5	38,8	42,1	39,5	38,5	38,2	40,1		560,3	40,0	11
19-abr	47,8	49,9	39,7	40,8	39,7	42,5	41,4	41,9	41,2	40,7	47,9	42,6	41,3			557,4	42,9	4
20-abr	41,9	39,5	39,5	41,7	40,4	40,8	42,7	47,9	39,9	40,7	42,5	40,3	39,1	40,5		577,4	41,2	9
21-abr	40,2	39,5	41,2	39,2	41,9	40,8	40	39,2	41,5	42	41,5	41,6	40,7	39,5		568,8	40,6	8
24-abr	43,1	44,7	42	45,2	44	44,5	43,4	43	43,1	43,5	44,9	44,5	45,5			571,4	44,0	2
25-abr	42,5	41,8	40,9	42	45,5	43,9	41,2	44,5	43,2	40,5	43,9	41	41,7			552,6	42,5	2
26-abr	41,5	40,5	39,2	47,5	40,6	40,2	46,9	45,1	46,8	42,5	45,6	41,7	39,5			557,6	42,9	5
27-abr	41,4	38,9	40,5	41,3	41,9	40,5	45,5	39,3	40,9	41,2	42,5	39,8	42,1	39,3		575,1	41,1	7
28-abr	44,9	48,2	41,5	38,1	40,5	42,9	40,5	39,5	41,8	40,1	45,5	45,8	42,5			551,8	42,4	5
TOTAL																	41,9	111

Anexo 20: Toma de tiempos por solicitudes diarias del mes de abril 2017.

TOMA DE TIEMPOS POR SOLICITUDES DIARIAS																		
Fecha	Solicitudes															TIEMPO TOTAL	TIEMPO PROMEDIO	ENTREGADOS A TIEMPO (40min.)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
01/05/2017	38,8	40,9	42,7	40,8	38,7	39,9	40,4	40,9	41,2	39,7	39,9	40,6	38,3	40,5		563,3	40,2	12
02/05/2017	38,9	40,5	38,5	39,7	40,4	39,8	40,7	41,9	49,9	41,7	40,5	41,3	39,1			532,9	41,0	9
03/05/2017	39,2	37,5	40,2	39,2	38,9	41,8	38,1	40,2	39,5	37,5	40,5	42,6	38,7			513,9	39,5	11
04/05/2017	43,1	39,7	42,8	41,8	45,5	39,5	46,4	45,5	45,1	43,5	39,9	42,5	45,9	46,5	46,2	608,4	40,6	3
05/05/2017	40,5	41,8	39,9	39,1	41,5	39,9	41,2	39,5	43,2	38,5	43,9	41,5	40,7	45,5		576,7	41,2	7
08/05/2017	41,7	40,9	38,9	38,5	41,2	38,2	39,5	37,2	40,9	39,5	40,1	45,7	39,1	38,8		560,2	40,0	11
09/05/2017	39,2	40,6	45,7	41,3	39,5	41,2	39,4	41,5	42,6	41	45,9	45,5	43,9			547,3	42,1	4
10/05/2017	41,9	40,5	39	45,2	39,1	44,2	40,2	39,1	45,1	41,5	40,4	38,5	45,5	41		581,2	41,5	7
11/05/2017	40	41,5	39,1	43,9	42,5	39,9	40	41,7	40,4	38,8	42,5	47,1	39,2	40,5	43	620,1	41,3	8
12/05/2017	36,7	41,1	39	37,8	40,2	38,2	37,1	41,3	40,5	40,5	39,1	36,5	38,4	40,1		546,5	39,0	12
15/05/2017	38,8	41,3	41,6	41,7	46,5	39,2	40,5	37,2	38,9	40,5	41,7	45,5	38,5			531,9	40,9	7
16/05/2017	37,9	38,5	41,7	36,5	40,2	40,9	37,3	40,8	37,5	40,9	36,5	40,9	37,5	40,3	36,1	583,5	38,9	14
17/05/2017	39,2	37,5	40,1	38,5	40,9	41,5	40,5	38,8	48,1	45,5	42	41,2	42,1			535,9	41,2	7
18/05/2017	40,5	41,7	37,5	40,5	39,9	38,4	41,8	40,9	38,4	42,3	49,8	36,8	41,5	39,6		569,6	40,7	9
19/05/2017	42,3	45,5	42,1	39,1	43,9	40,5	39,1	45,3	44,5	39,5	38,1	40,2	45,5	35,5		581,1	41,5	7
22/05/2017																		
23/05/2017																		
24/05/2017																		
25/05/2017																		
26/05/2017																		
29/05/2017																		
30/05/2017																		
31/05/2017																		
TOTAL																	40,6	128

Anexo 21: Toma de tiempos por solicitudes diarias del mes de mayo del 2017.

Anexo 22: Instrumento de medición capacidad de almacenamiento

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Capacidad de almacenamiento			
Mes	Área utilizada (m2)	Área total (m2)	Valor indicador (%)

Anexo 23: Instrumentos de medición de eficacia y lead time de despacho.

INFORMACIÓN A INGRESAR						
Eficacia de despachos				Lead time de despacho		
Mes	N° pedidos atendidos	N° total de pedidos requeridos	Valor indicador (%)	Sumatoria de tiempos promedios despachados	Total de días laborados	Valor indicador (min.)

Anexo 24: Registro sanitario N° 01

Nro. Exp. 29391-2017-R

REGISTRO SANITARIO

Para la puesta en el mercado nacional
de alimentos y bebidas de consumo humano
REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

TIGO S.A.C.
RUC: 20344552364
Av. SANTA ROSA 476 ATE, LIMA, LIMA
Teléfono/Fax: -
Rep. Legal: OBANDO VALDIVIA JUAN MANUEL

B. ESTABLECIMIENTO

TIGO S.A.C.
Av. SANTA ROSA 476, URB. LA AURORA, ATE, LIMA, LIMA

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Código del
Registro
Sanitario

1. YOGURT CON PULPA DE SAUCO - YOGURT DE SAUCO "SMOOTHIE WONG - WONG - SMOOTHIE", en botella de vidrio con tapa de hojalata de 100g a 2kg, envase secundario: caja cartón de 100g a 20 kg, de 1 a 12 unidades, envase secundario: lámina termocontraible de pvc, polietileno de 100g a 2kg, de 1 a 12 unidades. Vida Útil del Producto: 60 días

A8902317N
NATGSA

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- Esta inscripción está sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 25: Registro sanitario N° 02

REGISTRO SANITARIO Para la puesta en el mercado nacional de alimentos y bebidas de consumo humano REGISTRO ACTIVO	
A. EMPRESA	
IND. DE ALIMENTOS NATURALES GOPAL E.I.R.L.	
RUC:	20377439415
Mz. R.L.T. 37 URB. SAN DIEGO SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, LIMA	
Teléfono/Fax:	5525922
Rep. Legal:	FELIX HERNAN GALVEZ CABAJARA
B. ESTABLECIMIENTO	
IND. DE ALIMENTOS NATURALES GOPAL E.I.R.L.	
Mz. R.L.T. 37 URB. SAN DIEGO , , SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, LIMA	
C. ALIMENTOS Y BEBIDAS	Código del Registro Sanitario
1. MEZCLA DE HARINAS INTEGRALES (KIWICHA, ARROZ, QUINUA, CEBADA, CAÑIHUA, TRIGO Y AVENA) - HARINAS INTEGRALES "GOPAL", en bolsa de polietileno de 100, 120, 150, 200, 260, 300, 500, 520 g. 1 kg. Vida Útil del Producto: 06 meses MEZCLAS DE HARINAS	N8308308N NAIDDE
2. NECTAR DE DURAZNO Y MACA "GOPAL", en botella de vidrio, PET de 255, 300 mL, 1 L. Vida Útil del Producto: 06 meses NECTARES	P2215408N NAIDDE
3. FIDEOS INTEGRALES "GOPAL", en bolsa OPP/biorientado de 250, 500 g. 1 kg. Vida Útil del Producto: 06 meses PASTAS Y FIDEOS INTEGRALES	E5900508N NAIDDE
D. REGISTRO	
La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:	
<ul style="list-style-type: none">a. La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.b. El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del productoc. Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.d. La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.e. Esta inscripción esta sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.f. La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.	

Anexo 26: Registro sanitario N° 03

7002-2013
Nro. Exp. 11010-2008-R

REGISTRO SANITARIO

Para la puesta en el mercado nacional
de alimentos y bebidas de consumo humano
REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

EMBOTELLADORA LA SELVA S.A.
RUC: 20114050025
ESQUINA PUTUMAYO Y ALZAMORA 207 IQUITOS, MAYNAS, LORETO
Teléfono/Fax: 232831
Rep. Legal: ANTONIO CEVALLOS DEVLIN

B. ESTABLECIMIENTO

EMBOTELLADORA LA SELVA S.A.
ESQUINA PUTUMAYO Y ALZAMORA 207, IQUITOS, MAYNAS, LORETO

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Código del
Registro
Sanitario

1. AGUA DE MESA SIN GAS "SAN LUIS", - AGUA DE MESA SIN GAS "SAN LUIS", en botella de plástico PET de 500 mL, botella de plástico PET de 650mL, botella de plástico PET de 2.5 L, botella de plástico PET de 625 mL
Vida Útil del Producto: 07 meses
AGUA DE MESA SIN GAS

P0603908N
OAEBLA

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- Esta inscripción está sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 27: Registro sanitario N° 04

7653-2013
Nro. Exp. 14807-2008-R

REGISTRO SANITARIO Para la puesta en el mercado nacional de alimentos y bebidas de consumo humano REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

VITAPLUSS E.I.R.L.

RUC: 20508324228

Av. LOS ANGELES MZ. G LT. 5B PARQUE INDUSTRIAL EL ASESOR ATE, LIMA, LIMA

Teléfono/Fax: 3517787

Rep. Legal: ELVIA LIZBETH AGUILAR CALLE

B. ESTABLECIMIENTO

VITAPLUSS E.I.R.L.

Av. LOS ANGELES MZ. G LT. 5B PARQUE INDUSTRIAL EL ASESOR, ATE, LIMA, LIMA

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Código del Registro Sanitario

1. TRIGO EXPANDIDO CON MIEL "VITAPLUS", en bolsa BOPP de 25, 100, 120, 160, 140 gr.
Vida Útil del Producto: 06 meses
CEREALES EXPANDIDOS CONFITADOS
2. ARROZ EXPANDIDO CON MIEL "VITAPLUS", en bolsa BOPP de 25, 100, 120, 150, 160 gr.
Vida Útil del Producto: 06 meses
CEREALES EXPANDIDOS CONFITADOS

G8601408N
NAVTEI

G8601508N
NAVTEI

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- a. La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- b. El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- c. Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- d. La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- e. Esta inscripción está sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- f. La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 28: Registro sanitario N° 05

6877-2015
Nro. Exp. 28648-2015-R

REGISTRO SANITARIO Para la puesta en el mercado nacional de alimentos y bebidas de consumo humano REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

TRIJET CORPORATION SUCURSAL DEL PERU
RUC: 20254640876
Av. GUARDIA PERUANA NRO. 1120 CHORRILLOS, LIMA, LIMA
Teléfono/Fax: 4675616
Rep. Legal: ZORNOZA ERBURU FRANCISCO JAVIER

B. FABRICACIÓN

ESTADOS UNIDOS
TOPCO ASSOCIATES LLC.

B1. ALMACENAMIENTO

TRIJET CORPORATION SUCURSAL DEL PERU
Av. GUARDIA PERUANA NRO. 1120, URB. LA CAMPIÑA, CHORRILLOS, LIMA, LIMA

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Código del Registro Sanitario

1. SAL YODADA Y FLUORADA - SHUR FINE IODIZED SALT "SHUR FINE", en frasco carton de 15, 17, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28 oz.
Vida Útil del Producto: 3 años

M0000810E
NATICR

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- Esta inscripción está sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 29: Registro sanitario N° 06

10397-2013
Nro. Exp. 40841-2013-R

REGISTRO SANITARIO Para la puesta en el mercado nacional de alimentos y bebidas de consumo humano REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

GARCIA RODRIGUEZ ABEL
RUC: 10011141507
Jr. RICARDO PALMA 210 LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTIN, SAN MARTIN
Teléfono/Fax: -
Rep. Legal: GARCIA RODRIGUEZ ABEL

B. ESTABLECIMIENTO

GARCIA RODRIGUEZ ABEL
Jr. RICARDO PALMA 210, LA BANDA DE SHILCAYO, SAN MARTIN, SAN MARTIN

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Código del Registro Sanitario

1. PANETON - "VIGOR", en bolsa metálica de (aluminio) ziploc de 100 g y 900 g., bolsa de polietileno polipropileno de 100 g y 900 g., caja de cartón duplex de 100 g y 900 g.
Vida Útil del Producto: 04 meses
PANETON

H4930913N
UIGRRD

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- Esta inscripción está sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 30: Registro sanitario N° 07

Nro. Exp. 8470-2014-R

REGISTRO SANITARIO

Para la puesta en el mercado nacional
de alimentos y bebidas de consumo humano
REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

SUPER NIKKEI S.A.C.
RUC: 20301443251
Av. CONQUISTADORES 238 SAN ISIDRO, LIMA, LIMA
Teléfono/Fax: 2220397
Rep. Legal: FUKUHARA MIYAZATO GABRIEL AUGUSTO

B. FABRICACIÓN

JAPON
KANESU MANUFACTURE NOODLES LIMITED COMPANY

B1. ALMACENAMIENTO

SUPER NIKKEI S.A.C.
Jr. LORETO 436, BREÑA, LIMA, LIMA

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Código del
Registro
Sanitario

1. FIDEOS DE HARINA DE TRIGO SARRACENO - IBOGAWA YAMAIMO SOBA "IBOGAWA YAMAIMO / IBOGAWA YAMAIMO SOBA", en bolsa de polietileno, caja de cartón de 50 g hasta 20 kg ó 1.76 oz hasta 705.48 oz.
Vida Útil del Producto: 01 año
PASTAS Y FIDEOS SIMPLES

E5801714E
NASPNK

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- Esta inscripción esta sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 31: Registro sanitario N° 08

Nro. Exp. 43616-2015-R

REGISTRO SANITARIO

Para la puesta en el mercado nacional
de alimentos y bebidas de consumo humano
REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

PERUANITA E.I.R.L.

RUC: 20455005869

Calle PURUS MZA. Q1 LOTE. 14A2 CERRO COLORADO, AREQUIPA, AREQUIPA

Teléfono/Fax: -----

Rep. Legal: LUPACA PIZARRO GLORIA GLEDY

B. ESTABLECIMIENTO

PERUANITA E.I.R.L.

Calle PURUS MZA. Q1 LOTE. 14A2, PT ZAMACOLA, CERRO COLORADO, AREQUIPA, AREQUIPA

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

Código del
Registro
Sanitario

1. HOJUELAS DE CEREALES PRECOCIDAS DE QUINUA, AVENA, KIWICHA, CEBADA, CAÑIHUA Y SOYA ENRIQUECIDAS CON VITAMINAS Y MINERALES - HOJUELAS DE CEREALES PRECOCIDAS CON SOYA "MAXIFORT, VALENTINA, D'ELICIOUS", en envase primario bolsa de polietileno de alta, media y baja densidad de primer uso de mínimo 2.5 milésimas de pulgada de espesor de 50 g a 50 kg, envase primario bolsa de polietileno color blanco opaco de primer uso de mínimo 2.5 milésimas de pulgada de espesor de 50 g a 50 kg, envase primario bolsa de polietileno de alta, media y baja densidad color blanco opaco de primer uso de mínimo 2.5 milésimas de pulgada de espesor de 50 g a 50 kg, envase secundario saco de polipropileno tramado color blanco de primer uso de 50 g a 50 kg.
Vida Útil del Producto: 12 meses

E5632215N
DAPREI

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- Esta inscripción está sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 32: Registro sanitario N° 09

Nro. Exp. 3646-2014-R

REGISTRO SANITARIO

Para la puesta en el mercado nacional
de alimentos y bebidas de consumo humano
REGISTRO ACTIVO

A. EMPRESA

NESTLE MARCAS PERU S.A.C.
RUC: 20518402839
Av. CAMINO REAL 1268 SAN ISIDRO, LIMA, LIMA
Teléfono/Fax: 4364040
Rep. Legal: MUÑIZ PUJALT GUIDO JOSE ENRIQUE

B. FABRICACIÓN

CHILE
NESTLÉ CHILE S.A

B1. ALMACENAMIENTO

NESTLE MARCAS PERU S.A.C.
Av. LOS CASTILLOS S/N, URB. SANTA ROSA, ATE, LIMA, LIMA

C. ALIMENTOS Y BEBIDAS

**Código del
Registro
Sanitario**

1. SOPA DESHIDRATADA SABOR POLLO CON FIDEOS - SOPA DE POLLO CON FIDEOS MAGGI "MAGGI - NESTLÉ", en envase primario: sobre laminado/pet/boppm/pe. de 70 g a 1400 g, envase secundario: exhibidor cartulina de 70 g a 1400 g, embalaje: caja cartón corrugado.
Vida Útil del Producto: 12 meses
SOPAS Y CREMAS DESHIDRATADAS

D2000414E
NANSMR

D. REGISTRO

La Dirección General de Salud Ambiental autoriza la inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas de Consumo Humano de los productos descritos en el ítem C bajo las siguientes condiciones:

- La empresa y su representante legal son solidariamente responsables de que los productos descritos en el ítem C sean puestos en el mercado nacional en condiciones inócuas y aptas para el consumo humano.
- El envase del producto debe consignar el Código del Registro Sanitario, el lote de fabricación y la fecha de vencimiento del producto.
- Cualquier cambio o nuevo diseño en el envasado, envase, presentación o etiquetado, sólo requerirá una notificación a DIGESA, la cual incorporará automáticamente dicho cambio en el Registro.
- La vigencia de la presente autorización de inscripción o reinscripción en el Registro Sanitario de Alimentos y Bebidas es de cinco años a partir de la fecha de su expedición.
- Esta inscripción está sujeta a vigilancia y monitoreo sanitario por parte de DIGESA, la cual podrá revocarla.
- La empresa está obligada a comunicar por escrito a la DIGESA cualquier cambio o modificación en los datos o condiciones bajo las cuales se otorgó el Registro Sanitario a un producto o grupo de productos, por lo menos siete (7) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando los recaudos o información que sustente dicha modificación.

Anexo 33: Lista de datos para análisis con SPSS de la eficacia de despacho.

*Eficacia de despacho.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 6 de 6 variables

	Antes	Despues	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	.87	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	.73	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	.80	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	.73	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	.87	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	.87	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	.80	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	.67	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	.87	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	.87	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	.67	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	.73	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	.87	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	.80	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	.87	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	.80	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	.67	1.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	.73	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	.73	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	.87	.93	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	.73	.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 20:50 21/06/2017

*Eficacia de despacho.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Antes	Númerico	8	2	Eficacia Antes	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Despues	Númerico	8	2	Eficacia Despues	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 20:50 21/06/2017

Anexo 34: Lista de datos para análisis con SPSS del lead time de despacho.

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 2 de 2 variables

	VAR00001	VAR00002	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	,00	,86														
2	,00	,69														
3	,00	,85														
4	,00	,20														
5	,00	,50														
6	,00	,79														
7	,00	,31														
8	,00	,50														
9	,00	,53														
10	,00	,86														
11	,00	,54														
12	,00	,93														
13	,00	,54														
14	,00	,64														
15	,00	,50														
16	,00	1,00														
17	,00	,73														
18	,00	,79														
19	,00	1,00														
20	,00	,43														
21	,00	,92														
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 21:15 21/06/2017

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númerico	8	2	Lead time Antes	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Númerico	8	2	Lead time Despues	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

ES 21:15 21/06/2017

Anexo 35: Validación de juicio de expertos 01.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	CA = $\frac{\text{Área utilizada del almacén (m}^2\text{)} \times 100\%}{\text{Área total del almacén (m}^2\text{)}}$							
2	RI = $\frac{\text{Ventas acumuladas (mensual)}}{\text{Inventario promedio (mensual)}}$							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sthy Flores Dorta DNI: 10532794

Especialidad del validador: FISICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de NOV del 2016


Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN DE PEDIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
3	ED = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ total de pedidos requeridos}} \times 100\%$							
4	LTD = $\frac{\text{N}^\circ \text{ total pedidos entregados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ total de pedidos despachados}} \times 100\%$							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sthy Flores Dorta DNI: 10532794

Especialidad del validador: FISICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de NOV del 2016


Firma del Experto Informante.

Anexo 36: Validación de juicio de expertos 02



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	CA = $\frac{\text{Área utilizada del almacén (m}^2\text{)} \times 100\%}{\text{Área total del almacén (m}^2\text{)}}$	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	RI = $\frac{\text{Ventas acumuladas (mensual)}}{\text{Inventario promedio (mensual)}}$	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Jorge Malvarada G. DNI: 10400346

Especialidad del validador: Ing. Industrial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de 11 del 2016

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN DE PEDIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
3	ED = $\frac{\text{N° de pedidos atendidos}}{\text{N° total de pedidos requeridos}} \times 100\%$	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	LTD = $\frac{\text{N° total pedidos entregados a tiempo}}{\text{N° total de pedidos despachados}} \times 100\%$	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Jorge Malvarada G. DNI: 10400346

Especialidad del validador: Ing. Industrial

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

25 de 11 del 2016

Firma del Experto Informante.

Anexo 37: Validación de juicio de expertos 03.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL ALMACÉN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	CA = $\frac{\text{Área utilizada del almacén (m}^2\text{)} \times 100\%}{\text{Área total del almacén (m}^2\text{)}}$	/		/	/	/		
2	RI = $\frac{\text{Ventas acumuladas (mensual)}}{\text{Inventario promedio (mensual)}}$	/		/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Dr. Luis Rodríguez alvarado DNI: 06131017

Especialidad del validador: Ing. en Ingeniería de Sistemas / Magister en Administración

22 de Nov del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN DE PEDIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
3	ED = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos atendidos}}{\text{N}^\circ \text{ total de pedidos requeridos}} \times 100\%$							
4	LTD = $\frac{\text{N}^\circ \text{ total pedidos entregados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ total de pedidos despachados}} \times 100\%$							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Dr. Luis Rodríguez alvarado DNI: 06131017

Especialidad del validador: Ing. en Ingeniería de Sistemas / Magister en Administración

25 de Nov del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante

Anexo 38: Porcentaje de similitud Turnitin

The screenshot shows the Adobe Acrobat Reader DC interface with a Turnitin similarity report. The report is titled "INFORME DE ORIGINALIDAD" and shows the following data:

Índice de Similitud	Fuentes de Internet	Publicaciones	Trabajos del Estudiante
21%	12%	0%	17%

Below the summary, a list of sources is provided:

Fuentes Primarias	Porcentaje
1 Submitted to Universidad Cesar Vallejo (Trabajo del estudiante)	12%
2 docslide.us (Fuente de Internet)	3%
3 revistas.uis.edu.co (Fuente de Internet)	2%
4 Submitted to UNAPEC (Trabajo del estudiante)	1%
5 www.editex.es (Fuente de Internet)	1%
6 uteq.edu.mx (Fuente de Internet)	1%
7 www.researchgate.net (Fuente de Internet)	1%
8 issuu.com (Fuente de Internet)	<1%
9 Submitted to Universidad Continental (Trabajo del estudiante)	<1%

The bottom of the report shows the URL www.buenastareas.com.

On the right side of the interface, the "Exportar archivo PDF" panel is visible, showing options to convert the PDF to Word or Excel Online. The "Convertir a" dropdown is set to "Microsoft Word (*.docx)".